

指定管理者制度活用事業 評価シート

1. 基本事項

施設名称	川崎市立労働会館(サンピアンかわさき)	評価対象年度	平成20年度
事業者名	・アゼリアプロジェクト ・幸島 武 ・東京都豊島区池袋3-13-3	評価者	・労働雇用部 大竹主幹
指定期間	平成18年4月1日～平成23年3月31日	所管課	経済労働局労働雇用部

2. 事業実績

利用実績	利用率(ホール64.2%目標63.0%・会議室等59.2%目標52.5%・交流室等17.9%目標40.0%) 年間利用人数313,760人(平成19年度280,290人) 事業参加者数(①ふれあい映画鑑賞会:4月29日午前60人午後33人 カラオケ28人 :12月1日55人 カラオケ12人/②各種資格関係講演会・講座 合計301名/③川崎労働学校 94人)
収支実績	収入の概要204,663,688円(労働雇用部支払163,148,000円・利用料金収入41,095,558円・その他420,130円) (事業計画書収入目標値:施設利用料26,300,000円・講座受講料6,151,000円 平成20年度実績 :施設利用料28,004,090円・講座受講料5,341,000円) 支出の概要194,045,955円(人件費31,114,075円・事業費4,388,956円・管理費148,512,070円・その他10,030,854円)
サービス向上の取組	各種カルチャー教室からの要望により、有料ロッカーを設置。

3. 評価

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
利用者満足度	利用者満足度	利用者満足度調査を適切に実施しているか	10	3	6
		利用者満足度は向上しているか			
		調査結果の分析を行い、満足度向上のための具体的な取組に反映しているか			
	事業成果	事業実施による成果の測定が適切に行われているか	10	3	6
当初の事業目的を達成することができたか					
(評価の理由) 会館新規利用団体には、電話・訪問等にて利用御礼とアンケート調査を実施しており、満足度調査を適切かつ積極的に実施していると評価できる。また、自主事業参加者へのアンケート調査や会館各所に設置している「お客様の声」というポストについて、その内容を月2回の館内会議等にて確認し、今後の会館運営に生かす取組が見られる等、利用者満足度については、おおむね適正と評価する。 資格講座受講後の受験の有無等もアンケートにより聴取しており、自主事業実施による成果の測定は実施されているものの、自主事業の参加人数は目標を下回ったため、目標到達にむけて、より努力が必要であることから、事業成果については、おおむね適正と評価できる。					
収支計画・実績	効率的・効果的な支出	計画に基づく適正な支出が行われているか	7	3	4.2
		支出に見合う効果は得られているか			
		効率的な執行等、経費削減の具体的な取組は為されたか			
	収入の確保	計画通りの収入が得られているか	7	3	4.2
		収入増加のための具体的な取組が為されているか			
	適切な金銭管理・会計手続	収入と預かり金等を区別し、適切に管理を行っているか	6	3	3.6
事業収支に関して適正な会計処理が為されているか					
(評価の理由) 収入増加のための取り組み(特に交流室の利用増加)が更に必要であると思われるものの、支出削減に対する努力は認められることから、いずれの項目も、おおむね適正と評価できる。					
サービス向上及び業務改善	適切なサービスの提供	提供すべきサービスが仕様書や実施計画等に基づいて適切に提供されたか	10	3	6
		サービスの利用促進への具体的な取組が為されているか			
		利用者への情報提供を適時かつ十分に行っているか			
	業務改善によるサービス向上	実施計画と実際のサービス提供に「ずれ」が生じている場合、原因究明に必要な取組が為されているか	10	3	6
		業務改善が必要な場合に、現状分析、課題把握、改善策の検討と実施が行われているか			
	業務改善の取組によって具体的な効果があらわれたか	業務改善の取組によって具体的な効果があらわれたか	10	3	6
利用者ニーズの把握に努め、それを事業や管理に反映させる取組が為されているか					
利用者の意見・要望への対応	意見・要望の収集方法は適切だったか(十分な意見・要望を集めることができたか)	10	3	6	
	利用者からの苦情や意見に対して、迅速かつ適切に対応しているか				
(評価の理由) 利用者から部屋利用終了時の担当の言葉遣い等に不快感を抱いた旨の苦情があったが、迅速に謝罪をし、了解を得ている。また、附帯設備の料金表が明示されておらず、指定管理者制度導入時から複数回苦情があったが、こちらも迅速に対応していることから、いずれの項目も、おおむね適正と評価できる。					

組織管理体制	適正な人員配置	必要な人員(人数・有資格者等)が必要な場所に適切に配置されているか	3	3	1.8
	連絡・連携体制	定期または随時の会議等によって所管課との連絡・連携が十分に図られているか			
	再委託管理	再委託先との連携調整が適宜・適切に行われ、業務の履行についても適切な監視・確認が為されているか			
	担当者のスキルアップ	業務知識や安全管理、法令遵守に関する研修が定期的に行われ、スタッフのスキルとして浸透しているか	3	4	2.4
	安全・安心への取組	事件・事故、犯罪、災害から利用者を守ることができる適切な安全管理体制となっているか(人員配置、マニュアル、訓練等)	3	3	1.8
		緊急時に警察や消防など関係機関と速やかに連携が図れるよう、連絡体制を構築し、定期的に情報交換等を行っているか			
	コンプライアンス	個人情報保護、その他の法令遵守のルール(規則・マニュアル等)と管理・監督体制が整備され、適切な運用が為されているか	3	3	1.8
	職員の労働条件・労働環境	スタッフが業務を適正に実施するための、適切な労働条件や労働環境が整備されているか	3	3	1.8
環境負荷の軽減	環境に配慮した調達や業務実施が行われているか				
(評価の理由) 担当者のスキルアップについては、毎月の従業員ミーティングにて、従業員の接遇や衛生面での研修を常実施し、計画を上回る成果をあげていることから、加点をするものとする。 その他の項目については、会館に不審者・酩酊者などの侵入があったが、会館職員により適切に対応していることや、事件等の報告は、月2回の館内会議等にて、所管課にも報告があることから、おおむね適正と評価できる。					
適正な業務実施	施設・設備の保守管理	安全な利用に支障をきたすことのないよう、施設・設備の保守点検や整備等を適切に実施しているか	15	3	9
	管理記録の整備・保管	業務日誌・点検記録・修繕履歴等が適切に整備・保管されているか。			
	清掃業務	施設内及び外構の清掃が適切に行われ、清潔な美観と快適に利用できる環境を維持しているか			
	警備業務	施設内及び敷地内の警備が適切に行われ、事件・事故・犯罪等の未然防止に役立っているか			
	外構・植栽管理	外構の植栽を適切に管理(草刈、剪定、害虫駆除等)しているか			
	備品管理	設備・備品の整備や整頓、利用者が使用する消耗品等の補充が適切に行われているか			
	(評価の理由) 施設の保守管理については、月2回の館内会議にて欠かさず報告があり、毎月の業務完了報告書でも報告がある。また、清掃・警備・植栽・備品についても、労働雇用部職員が定期的に労働会館に確認しているが、問題点は見られないことから、おおむね適正と評価できる。				

4. 総合評価

評価点合計	60.6	評価ランク	C
-------	------	-------	---

注)評価点:100点満点。評価ランク:5段階評価

A:90点以上 B:80点以上90点未満 C:60点以上80点未満 D:40点以上60点未満 E:40点未満

A:特に優れている B:優れている C:適正である D:改善が必要である E:問題があり適切な措置を講じる必要がある

5. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

・「お客様の声」による来館者アンケートでの、利用者満足度調査や、月2回の館内会議による施設状況の報告は評価できる。
 ・毎月の業務完了報告書においても、設備の点検や来館者数の報告があり、所管課との連絡を密にする姿勢は評価できる。
 ・指定管理者制度導入以来の課題である低稼働施設(交流室・特別会議室)の利用増については、広報手段等改善の余地がある。
 ・自主事業については、各種資格講座と労働学校の利用者が増加したことは評価できるが、そのほかの自主事業についても、利用者の増加の余地があるので、一層の努力が求められる。

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

・利用率の低い和室はふれあいネットを導入すること。
 ・ふれあいネット導入のできない部屋も利用率増加に向けて積極的に取り組むこと(特別会議室のロケ誘致・交流室の宴会利用についてグルメサイトなどを活用した宣伝など)。
 ・自主事業は、収入増に結びつくものを企画し、参加者増加にむけて積極的に取り組むこと。