

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21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 多田担当課長
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71.3%目標63.0% ・ 会議室等54.3%目標52.5% ・ 交流室等22.6%目標40.0%) 年間利用人数384,102人(平成20年度313,760人) 事業参加者数(①サンピアンうた自慢カラオケコンテスト 出場者87名 観覧者500名/②各種講演会・講座 合計375名/③川崎労働学校 74人)
収支実績	収入の概要204,961,378円(労働雇用部支払160,603,000円・利用料金収入42,838,567円・その他1,519,811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6,600,000円 平成21年度実績 :施設利用料31,397,546円・講座受講料4,562,000円) 支出の概要193,591,636円(人件費29,814,732円・事業費4,797,991円・管理費148,450,962円・その他10,527,951円)
サービス向上の取組	・年2回の「サンピアン便り」という労働会館の企画等の広報誌を発行。 ・労働会館ホームページを更新し、労働資料室の蔵書検索をインターネットにて行えるようになった。 ・「かわさき市民祭り」において労働会館を無料開放し、同時にスタンプラリーを実施。

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	4	8
		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、さらに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ている。よって、満足度調査を適切かつ積極的に実施し、今後の会館運営に生かす取組みを積極的に行っていると評価できるため、利用者満足度については加点を行うものとする。 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が、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	4	5.6
		支出に見合う効果は得られているか			
		効率的な執行等、経費縮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) 前年度に比べ、支出削減に対する取組みについて一定の成果が認められることから、効率的・効果的な支出の項目において、加点を行うものとする。収入の確保の項目については、ほぼ計画通りの確保ができていたため、おおむね適正と評価できる。また、預かり金の処理等の会計手続について報告書に適切に記載されており、現地調査においても適切な金銭管理が行われていることを確認しており、適切な金銭管理・会計手続について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	4	8			
		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	4	8			
		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						
	利用者の意見・要望への対応	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	10	4	8			
		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)						
		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) 平成21年度から、市内町内会掲示板の定期予約等を利用した講演会・講座の広報を強化。また、グルメサイト等の利用やサンピアンホームページの更新等による宴会事業の広報の強化や、営業活動の強化等の業務改善により、全体的な労働会館の利用率向上に資することができたため、利用者への情報提供とサービス向上の点で加点を行うものとする。また、利用者の意見・要望への対応についても、新規利用者への訪問調査や自主事業参加者へのアンケート調査等、積極的な利用者ニーズの把握に努めたうえで、今後の自主事業の企画等に反映する試みを行っており、加点を行うものとする。								
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						
	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	4	2.4
		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に実施し、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。 安全・安心への取組についても、担当者が変わるたびに緊急連絡網を早急に作成し、労働雇用部へ周知しており、かつ年末年始の越年対策事業においても会館全体での緊急連絡体制に努め、トラブルなく実施できたことから、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、労働雇用部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	4	12			
	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) 記録の整備・保管や、清掃・警備・植栽・備品の管理については、労働雇用部職員が定期的に労働会館に確認しているが、適正に実施されている。また、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的確な報告があるうえ、積極的に老朽箇所の改善に努めているため、適正な業務実施について加点を行うものとする。								

4. 総合評価

評価点合計	73.6	評価ランク	C
-------	------	-------	---

5. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

平成21年度は、『ちょっと気になる「サンピアンかわさき」』をスローガンに、(1) 市民の皆様にはまず身近な施設として“交流室や工芸室、音楽室、大ホール等を改めて知っていただき、利用していただく”こと、(2) 安全で、清潔で、親しみやすい明るい接遇のできる、気持ちの良い会館作りをすること、(3) 働く市民のための目的館であることを中心におきつつ、さらに全世代の市民に、使いやすい、立ち寄りやすい、また訴求力のある、面白い催し物、さらに、身近で役に立つ資格取得講座等のような自主事業を推進すること、といった目標の実現に向けて適正に管理運営を行っていた。

運営委員会からの要望を受けた「食育講演会」の実施や、「かわさき市民まつり」におけるサークル団体への会館の開放やスタンプラリー等の企画の実施、「うた自慢カラオケコンテスト」のような親しみやすい企画の実施、等は労働会館を市民の皆様にも知ってもらい、利用してもらおう目的としては大変評価できるものである。

また、平成21年度に労働雇用部にて定めた「川崎市立労働会館管理運営要綱」にもとづいて、利用料金減免対象団体への減免手続きや営利利用を行う団体への指導等をスムーズに行うことができたことも評価できる。

労働会館は、労働者のための施設でもあり、川崎市の行う緊急雇用対策や越年対策事業等の政策的な利用も多かったが、指定管理者の協力で円滑に実施できたことも評価できるものである。

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

平成22年度は、指定管理の最終年度にあたり、『市民に身近な「サンピアンかわさき」』をスローガンとして管理運営をしていくことを指定管理者は掲げている。

この目的を達成するため、まずは、市の作成した様式に基づきモニタリング等の利用者の要望の把握をより詳細に行い、親しみやすく利用しやすい会館作りを行うこと。また、利用者団体や近隣の団体等と連携して会館全体の運営を行ってゆく必要があると思われるため、連携の手段を模索すること。

また、労働会館そのものの情報発信を積極的にしてゆく必要があるほか、市政情報の広報も行ってゆく必要があると思われるため、今までと同様労働雇用部のみならず市全体の事業に対して協力してゆく必要がある。労働雇用部にて把握した他の部局の事業等については、可能な限り労働会館も協力すること。