

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22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 徳久担当課長
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63.4%目標68.0% ・ 会議室等57.2%目標60.0% ・ 交流室等24.5%目標50.0%) 年間利用人数347,245人(平成21年度384,102人) 主催事業参加者数(①サンピアンうた自慢カラオケコンテスト 出場者137名 観覧者300名/②梗の会サンピアンかわさき公演 入場者895名/③各種講演会・講座 合計401名/④川崎労働学校81人)
収支実績	収入の概要202,010,298円(労働雇用部支払159,450,084円・利用料金収入40,578,784円・その他1,981,430円) (事業計画書収入目標値:施設利用料30,000,000円・講座受講料6,716,000円 平成22年度実績 :施設利用料28,740,302円・講座受講料5,075,857円) 支出の概要190,208,431円(人件費29,367,061円・事業費3,958,823円・管理費146,387,995円・その他10,494,552円)
サービス向上の取組	・「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。 ・和室へのふれあいネット導入。 ・市民参加型の企画による演劇公演の実施。

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	4	8
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、好意的な意見が83.4%と前年度を上回る結果となっている。さらに主催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反映させ、会館運営の活性化に積極的に取り組んでおり、評価できる。 自主事業については、資格取得講座が各種サービスをつけて料金体系を見直した結果、参加者数が増加、更に語学講座が前年度比で3倍近い参加者があった。受講後アンケートなどでも、自主事業実施による成果の測定が適切に実施されていることから、計画を上回る成果を上げている。				
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) 支出については、適切なローテーションによる人員配置により、人件費を縮減する一方、広報宣伝費を拡充し、交流室の利用増を図っていることから、効率的・効果的な支出がされたと評価できる。収入については、震災等の不測の事態があったことから、会館使用料は減少したものの、前年度を上回る講座受講料を確保していることから、おおむね適正と評価する。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確認されていることから、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) 会館ホームページ等を利用した広報について、和室のふれあいネット導入や計画停電時の会館利用等の周知を所管と協力して図っているうえ、自主事業等の新聞広告掲載等を前年度より充実させて成果に結びつけたため、利用者への情報提供とサービス向上は計画を上回る成果を上げた。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、自主事業の企画等に反映させた結果、利用者増に繋がったものと考えられることから、計画を上回る取組がされたと評価できる。					
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	4	2.4
	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	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	4	2.4
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、従業員の研修を常に実施し、震災時の円滑な利用者の避難誘導等、仕様書を上回る取組がされた。 適正な人員配置・連絡・連携体制・再委託管理と、安全・安心への取組みについても、震災対応やその後の計画停電に係る施設の運営方法について所管や再委託先の舞台担当等と密に連絡を取り合い、トラブル防止に努めたため、計画を上回る業務運営が行われたと評価する。 環境負荷の軽減については、真夏の会館利用に関して空調のみに頼らず扇風機を利用して冷房効率を上げることや、電球を蛍光灯式・LED式に積極的に交換する等、具体的な対策が採られているため、計画を上回る取組がされたと評価できる。 その他の項目については、ルールやマナーに触れるような会館の利用に対しての注意等、会館職員により適切に対応していることから、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が図られたことから、計画を上回る成果を上げている。					

#### 4. 総合評価

評価点合計	76.8	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22年度は、『市民に身近な「サンピアンかわさき」』をスローガンに、(1)市民の皆様にも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、館内を見て頂いた上で、改めてその存在を知って頂き、利用して頂くこと、(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、また魅力ある催し物、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。

平成22年度から、市の作成した様式に基づくモニタリングシートを毎月指定管理者に提出させていたが、指定管理者独自の運営へのモニタリングも資格取得講座や語学講座の参加者増や、大ホールを利用した市民参加型の新しい企画を遂行できた点で、評価できるものである。

東日本大震災とその後の計画停電への対応等についても、所管と密に連絡を取り合い適切に対応できていたことも評価できる。

#### 6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

平成23年度は、第2期指定管理の1カ年目であり、前期に引き続きアゼリアプロジェクトが運営することとなった。アゼリアプロジェクトは、平成23・24年度と、『市民に身近な「サンピアンかわさき」』をスローガンに、ホスピタリティあるサービスを提供することで市民の皆様にも会館の存在をアピールし、リピーターの確保とともに新たな利用者開拓のための確実な営業活動をし、市民の皆様にも親近感を覚えていただく会館運営を目指す、としているが、今まで以上の成果をあげるためには、他館の運営方法等を参考に利用者の意見を指定管理者が直接傾聴する場を設け、今まで以上に市民ニーズと会館設立趣旨に沿った企画を実行していく必要がある。また、平成23年度は労働会館創立60周年であり、指定管理者として記念行事を実施予定とのことであるが、リピーターの方も新規の方も市民の方に広く喜んでいただける施設と企画作りをしていく必要がある。

さらに、震災の影響により逼迫する電力需要に対する節電の取組や、建物の補強工事、設備の修繕等、安心・安全に関わる課題が多く存在するため、課題の一つ一つを確実にクリアし、利用者の安全確保という運営上最も重要なことを最優先させる必要がある。