

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23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 長瀬担当課長
指定期間	平成23年4月1日～平成27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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用率: ホール64.9%(目標74.0%)、会議室等59.3%(目標60.6%)、交流室等25.2%(目標23.0%)</li> <li>・年間利用人数: 347,540人(平成22年度347,245人)</li> <li>・自主事業等参加者数: ①サンピアンうた自慢カラオケコンテスト 出場者82名、観覧者約300名 ②サンピアンかわさき感謝まつり 4,212名 ③各種講演会・講座 合計509名 ④川崎労働学校 53名</li> </ul>
収支実績	<ul style="list-style-type: none"> <li>・収入実績252,613,633円(指定管理料156,895,834円、利用料金収入38,972,652円、飲食物販事業収入56,263,000円、その他482,147円)</li> <li>[収入目標値: 施設利用料31,738,851円、講座受講料6,560,000円 ⇒ 実績値: 施設利用料31,030,088円、講座受講料4,699,262円]</li> <li>・支出実績253,398,278円(人件費60,003,424円、事業費35,738,773円、管理費150,084,840円、事務経費6,499,992円、その他1,071,249円)</li> </ul>
サービス向上の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各階に「お客様の声」箱を設置し、意見・要望を把握。</li> <li>・サンピアンかわさき感謝祭り等市民参加型催事の実施。</li> <li>・専任の案内係の配置。</li> <li>・売店再開による利便性の向上。</li> </ul>

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) ・利用者満足度について、講座・講演会参加者に対しアンケート調査を実施しており、84%と高い満足度を得ている。さらに、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、会館各階に設置している「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、対応可能な案件は速やかに処理している。 ・事業成果について、前指定管理期間中から引き続き行っている資格取得講座等の他、食育講演会の複数回開催、女性のための再就職支援講演会の開催など、前期間中よりも活発な事業展開を行い、参加者数については前年度を上回っている。さらに、全体の利用率及び利用人数についても、前年度を上回っており、震災の影響を考慮すると、十分な成果を上げている。					
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	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、予算の範囲内で計画に基づく適正な執行を行った。 ・収入について、震災の影響等もあり総額で予算を下回る結果となったが、施設利用料は前年度を上回っており、講座等の積極的な開催やレストランメニューのリニューアル等収入増加に向けた取組は評価できる。 ・金銭管理・会計手続について、報告書への記載が適切になされており、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いる。					

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	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)					
<p>・サービスの提供について、広場の利用など、計画書を下回る部分も見受けられるが、1階の施設受付と2階の宴会受付を3階に集約し、ワンストップサービスを実現するとともに、正面玄関に専任の案内係を配置した他、閉鎖していた売店を再開し利便性の向上を図るなど、適切なサービスを提供している。</p> <p>・業務改善及び利用者の意見・要望への対応について、上記のワンストップ化及び売店の再開については、利用者の要望を受け改善を図ったものであり、その他新規利用者への訪問調査や講座・講演会参加者へのアンケート調査等、十分な利用者ニーズの把握に努めたうえで、今後の事業の企画・運営に積極的に反映する試みを行っている。</p>					
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	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)					
<p>・人員配置、連絡・連携体制、再委託管理について、飲食部門における調理師の増員や専任の案内係の配置等的に人員配置がされ、再委託先も含めた全部門の責任者と所管課とで定期的に館内会議を開催し、十分な情報の共有化を図っている。</p> <p>・担当者のスキルアップとして、全職員を対象に接遇や個人情報保護等の研修を積極的に実施し、高いレベルアップに努め、業務に的確に反映している。</p> <p>・安全・安心への取組について、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。また、食品衛生や消防訓練、犯罪に関する研修等の実施の他、地域の消防署や警察署などと研修を通して意見交換を行い、速やかな連携体制の構築を図り、一定の効果が認められる。</p> <p>・契約条例等法令遵守の徹底を図るとともに、適正に労務管理を行っている。</p> <p>・環境負荷の軽減について、LED照明導入の他、夏季に発動された電力制限令を遵守し、適正に運営していた。</p>					

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	8	4	6.4
	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	7	4	5.6
	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・設備の保守管理について、館内会議や毎月の業務完了報告書で的確な報告があるうえ、施設の老朽化が進む中、優先順位を考慮しながら積極的に改善に努めている。 ・管理記録は適切に整備・保管されている。また、清掃・警備・植栽管理についても再委託により適切に実施されており、館内会議等で的確な履行状況の報告がされている。 ・備品管理について、台帳により適正に管理されており、利用者の要望も踏まえながら適切に整備・補充をしている。					

#### 4. 総合評価

評価点合計	72.8	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

<p>平成23年度は、平成23年3月11日に発生した東日本大震災の影響による、施設の利用停止や利用者のイベント中止などを受けながらも、講座・講演会を積極的に開催し、高い満足度を獲得することができた。また、夏季の厳しい節電目標を達成する一方で、利用者の利便性・安全性を損なうことなく、館全体の利用率及び利用人数を前年度より増加することができたことは評価できると考えられる。</p> <p>新たな指定管理期間は、厳しい雇用環境も踏まえて、就労支援等の事業に取り組むことが提案されており、労働会館としての特性を活かし、国の基金訓練事業等の雇用対策事業を、会館の長期継続利用を承認して行ったが、一方で、自主的な事業は1事業に留まっており、次年度の課題としたい。</p> <p>また、夏季の節電目標はクリアしたが、年間光熱水費については、電気料金やガス料金の値上がりの影響もあり、前年度実績と同等になっている。市民利用施設であり、節電についても難しい面もあるが、着実な取り組みを指導していきたい。</p>
---

#### 6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

<p>平成24年度は、第2期指定管理の2か年目であり、前年度に引き続き「お役に立ちますサンピアンかわさき」をスローガンに、これまで実施してきた営業活動、周知活動をさらにステップアップし、自主事業の実施等を通じて「サンピアンかわさき」をこれまで以上に身近に感じていただき、利用促進を図っていくとしているが、今まで以上の成果をあげるためには、市内の各種団体に出向き、会館施設の説明を行うなど積極的な営業活動を展開するとともに、労働資料室の活性化等により更なる利用率の向上を図り、収入増加につなげていくことが必要である。さらに、働くことや就労支援に関する講座についてもしっかりと取り組んでいこう指導する必要がある。</p> <p>また、平成24年度からは電気料金が大幅に値上げされることから、利用者の利便性・安全性を確保したうえで、前年度以上の節電に取り組むなど効率的な施設管理が必要である。さらに、老朽化による建物の補強工事やホール等設備の修繕等、施設に係る課題が多く存在するため、長寿命化を視野に入れ、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ながら、課題の一つひとつを確実にクリアしていく必要がある。</p>
--