

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24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 西之坊担当課長
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"> ・利用率: ホール71.1%(目標74.0%)、会議室等60.2%(目標60.6%)、交流室等29.5%(目標23.2%) ・年間利用人数: 343,635人(平成23年度347,540人) ・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105名、観覧者約300名 ②サンピアンかわさき感謝まつり 6,224名 ③60周年記念サンピアン・チャリティー落語会 来場者428名 ④60周年記念 岡村喬生イベント 来場者715名 ⑤各種講演会・講座 合計532名 ⑥
収支実績	<ul style="list-style-type: none"> ・収入実績270,798,593円(指定管理料154,089,000円、利用料金収入40,054,886円、飲食物販事業収入76,174,350円、その他480,357円) 〔収入目標値:施設利用料31,967,161円、講座受講料7,100,000円 ⇒ 実績値:施設利用料28,730,826円、講座受講料5,464,656円〕 ・支出実績271,192,601円(人件費62,133,344円、事業費47,190,189円、管理費155,267,289円、事務経費6,499,992円、その他101,787円)
サービス向上の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・「お客様の声」ポストの設置、会館案内の意見聴取、新規利用団体への意見聴取など。 ・60周年記念イベントの実施。新規資格取得講座の実施。 ・近隣町内会、商店街、労働団体等への営業活動 ・児童スペース運用に向けた取組 ・レストラン、宴会メニューの定期的な改定、飲食イベントの実施

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	5	10
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、昨年度に引続き講座・講演会参加者に対しアンケート調査を実施しており、80%と高い満足度を得ている。また、新規利用団体へのアンケート調査や、「お客様の声」ポストの増設設置(計9か所)、1階会館案内における職員(館長、副館長、運営マネージャー)の受付業務における意見聴取など、様々な調査活動を行っており、出た意見については月2回開催する館内会議で話し合い迅速な改善を行っている。さらに、近隣町内会、商店街、労働団体等に営業活動を行い直接意見を伺うなど、利用者満足度の向上に努めている。 ・事業成果について、計画事業の他、創立60周年記念イベント2事業やビジネスマナー講座、AFP、医療事務資格取得講座などの新規事業を実施するなど、計画を大きく上回る事業を実施した。特にビジネスマナー講座は、労働会館の設立趣旨に則った事業であり、参加者数41名、満足度79%と高い評価を受け、今後の事業展開に繋がる内容となった。				

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					
<p>(評価の理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・支出について、計画に基づく適正な執行を行い、予算の範囲内で一定の効果が得られている。 ・収入について、利用料金収入が当初計画を下回る結果となったが、新規事業や60周年記念イベントなどの実施により、全体では計画を上回る収入となった。 ・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	5	10
		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			
	<p>(評価の理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・サービスの提供・向上について、計画以上のイベント・事業の実施の他、サンピアン感謝まつりやサマーバイキング、ボジョレーヌーボ祭りなど、日頃会館を利用している方々への感謝の意を込めた事業展開を行った。また、近隣町内会や労働団体への訪問セールスや会館利用サークルの情報掲示などの利用者への情報提供を行った。さらに、会館案内で会館責任者が1日30分程度受付業務を行い、利用者からの意見聴取・反映を行いサービスの向上を行った。 ・利用者の意見・要望への対応については、上記の会館案内における受付業務の他、新規利用団体への満足度調査やお客様の声ポストの設置、各種事業でのアンケート調査など様々な手法で意見聴取を行い、管理運営に反映をさせた。特に、以前から要望のあった児童スペースの設置について、検討・準備を行い、平成25年度から実施できるよう取り組んだ。 				

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	3	4	2.4
	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	2	1.2
	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			
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	3	3	1.8	
<p>(評価の理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・人員配置、連絡・連携体制、再委託管理について、退職者が出たポジションの速やかな増員配置等的確に人員配置がされ、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。 ・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、レベルアップに努め、業務に的確に反映している。 ・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。 ・コンプライアンスについては、本市から管理運営に関する事項について厳重注意を行っており、適正な管理運営を指導していることから減点とした。 ・環境負荷の軽減として、グリーン商品の購入や節電、省資源、リサイクルの推進など、様々な取り組み実施した。また、電気・ガス使用量については、一昨年度並となった。 					
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			
<p>(評価の理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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の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、館内会議等での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	78.2	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

労働会館は働く市民や労働組合、その他諸団体の「いこい」「語らい」「学び合う」ための福利厚生施設として市民の労働意欲の向上に資することを目的に昭和26年度に開設された。指定管理者はこの主旨に則り、施設運営、自主事業を推進している。

平成24年度は創立60周年記念イベント2事業をはじめ、AFPや医療事務などの資格取得講座や就労支援関係事業、館内広場を活用した展示会など、様々な新規事業を実施しており、大きな成果をあげている。特に、再就職支援講演会やビジネスマナー講座は、集客人数が多く、また、労働会館の設立趣旨に沿った事業であり、大きく評価ができる。

また、利用者からの意見収集や営業活動の他、平成25年4月1日からの館内広場常設展示や児童スペースの運用開始に向けた取り組みなど、利用者の利便性の向上に向けた取組を行っており評価できる。

通常の会館運営においても、警備、清掃、修繕などの施設整備や、人員配置、従業員研修、環境配慮など、施設運営の面においても適正に取り組んでいると認められる。

しかしながら、3日間を超える利用申請に対し労働雇用部と協議せず受付を行うなど、書面による厳重注意を受ける案件が発生している。

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

平成25年度は、第2期指定管理の3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、継続的な事業実施や営業活動を行う予定であることから、資格取得講座の参加者の増加への取組の強化や、宴会業務や自主事業など、交流室利用率向上に向けた積極的な営業・活用をしていくよう指導していく。また、全国的にも希少価値の高い労働資料室について、広報の強化や図書館との連携など、有効活用に向けた取組を行っていく。

平成25年度からは館長が交代し、新体制の下運営を行っていくが、これまで以上の取組に期待する。