様式例11　指定管理者制度活用事業　評価シート

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29年度
事業者名	・事業者名　公益財団法人神奈川県労働福祉協会 ・代表者名　理事長　　髙嶋　薫 ・住　　所　横浜市中区寿町1丁目4番地	評価者	労働雇用部　倉担当課長
指定期間	平成28年4月1日～平成33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:46.6%（目標64.0%） 【内訳】ホール 68.6%（目標79.6%）、会議室 57.9%（目標69.0%）、研修室 70.7%（目標77.7%）、教養室 40.7%（目標53.7%）、健康管理室 75.7%(目標75.3%)、交流室　28.3%（目標35.0%）、和室 23.0%(目標57.8%) ○年間利用人数:347,422人（目標:337,970人） ○自主事業として教養講座や資格取得講座などを計25講座開催(サンピアン感謝まつりでの体験講座を含む)。 ○11月に開催した「サンピアンかわさき感謝まつり」の来場者:14,250人。
収支実績	○収入実績 197,739千円（計画比 97.9%） 指定管理料 153,500千円、利用料金収入 30,622千円、提案事業収入 2,851千円、売店売上 2,028千円、受取負担金 6,542千円、その他収入 2,144千円 ○支出実績 197,739千円 人件費 38,775千円、管理運営費 157,453千円、他会計繰入 1,512千円
サービス向上の取組	○「利用者満足度調査」を年2回実施。自主講座の参加者にアンケートを実施。 ○教養室を無料で提供し、利用後にアンケートを収集する「1日モニター」を実施。 ○施設利用者、関連団体で構成される「利用者懇談会」を年2回開催し、意見・要望を把握。 ○「お客様の声(意見要望箱)」を各階に設置し、要望に対する改善策を実施。 ○館内連絡調整会議等によるスタッフ間の情報共有、職員のスキルアップに向けた各種研修の実施。

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	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) ○年2回実施している利用者満足度調査では、職員の対応(良い 98.9%)、会館の清潔度(良い 98.1%)、全体的満足度(良い 95.8%)と高い満足度を得ている。また、自主事業後のアンケート調査、「1日モニター」の実施、「利用者懇談会」の開催、「お客様の声」の設置など、利用者ニーズの把握に尽力しており、意見や要望が寄せられた際は、月2回開催している館内連絡調整会議等の場を活用してスタッフ間での情報共有を行ない、改善できる点については迅速に対応を行うなど、利用者満足度の向上に努めた。 ○提案事業として、労働学校、教養・資格取得等各種講座、サンピアンかわさき感謝まつりを実施した。今年度新たに開催した「うたごえ喫茶コンサート」や「ナチュラルウォーキング(ランニング)講座」が盛況であった点や、サンピアン感謝まつりの入場者数が昨年度よりも増え、会館のPRにつながった点は評価できるものの、定員に対する参加率が50%を下回る講座もあり、広報や事業選定などにおいて改善すべき点も見られた。				
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	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、人件費や消耗品費が計画より増加したものの、入居団体と連携した光熱水費削減の取組や、入札による電力供給会社の選定、照明のLED化等を行ったことから、光熱水費は計画より27.7%削減することができた。 ○収入について、事業収入、自動販売機・コピー機等の収入は、計画を下回った。施設の利用料収入については、計画を下回ったものの、対前年度比で見ると、会議室、交流室、和室等での収入が増加したことなどにより、3.2%(947千円)の増加となった。また、直営とした売店の売上げが新たに収入に加わったこともあり、収入全体では対前年度比2.2%(4,273千円)の増加となった。。 ○金銭管理・会計手続については、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） ○勤労者の福祉活動の拠点施設として、教養・就業支援・資格取得・健康増進などさまざまな提案事業を実施し、サンピアンかわさき感謝まつりなど、会館利用者・団体や地域住民への感謝の意を込めた事業を展開することで、会館の魅力向上につなげた。また、会館広報誌（年4回発行）やホームページを活用した情報発信、近隣町内会掲示板へのチラシの掲示など、積極的な広報を行った。 ○当日の各部屋の予約状況を映す案内ディスプレイを1階エレベーターホールに設置し、利便性の向上を図るとともに、利用者から要望の多かったレーザープロジェクターを導入するなど、改善が可能なものについては迅速に対応し、サービスの向上に努めた。 ○施設の改善点を明確にするため、教養室を無料で利用してもらい、利用後のアンケートを活用してより使いやすい教養室づくりに役立てる「1日モニター」を実施した。また、利用者へのアンケート調査や利用者懇談会、お客様の声などにより利用者の意見を聴取し、管理運営に反映させた。				
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	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			
	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
	（評価の理由） ○業務量に応じて人員を増やすなど、人員配置は適正に行われている。また、再委託先も含めた全部門の責任者と所管課とで館内連絡調整会議を月に2回開催し、情報の共有化を図った。 ○システム研修やビジネスマナー研修、救命講習など、職員の研修を積極的に実施して職員の資質の向上に努めており、利用者満足度の向上につなげた。（職員の対応が良いと回答した割合は98.9%） ○館内団体等と連携・協力して自衛消防隊を設置し、防火訓練を実施したほか、危機管理マニュアルの整備、警察・消防等を含めた緊急連絡網の整備など、緊急時の対応力強化に努めた。 ○働きやすい労働環境の整備のため、定時退社を原則として、職員の予定を勘案した勤務表の作成などにより、計画的な有給休暇の取得を進めた。 ○LED照明の導入、節電・節水対策、グリーン商品の購入、紙使用量の削減、廃棄物の分別の徹底など、環境に配慮した管理・運営を行った。				
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	3	4.8
	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	3	4.2
	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・設備の年間の整備計画を策定し、チェックシートによる定期点検を行うなど、適正な維持管理に努めた。清掃についても仕様書に基づき能率的かつ適切に作業し、清掃ゾーン別に機材を専用使用するなど、衛生面に配慮した作業を実施した。 ○警備員による定期巡回のほか、職員による巡回もこまめに実施し、利用者の安心・安全・快適な環境提供に努めた。植栽についても常に点検、観察を行い、剪定や殺虫等を迅速かつ適正に行った。また、設備や備品は耐用年数を踏まえて計画的に整備を行い、消耗品の管理も適切に行った。				

4. その他加点

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
その他加点	市の政策課題への取組	業務の一部を再委託する際や施設の点検・修繕を行う際、市内中小企業者の受注機会の確保・拡大に取り組んでいるか	5	3	3
	(評価の理由) ○再委託契約及び施設の点検・修繕等においては、川崎区・幸区の中小企業を中心として、可能な限り市内中小企業者を含めた形で、入札や見積合わせ等を行った。				

5. 総合評価

評価点合計	71.6	評価ランク	B

6. 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」ための福利厚生の施設として、市民の労働意欲の向上に資することを目的に昭和26年度に開設された施設である。平成29年度は公益財団法人神奈川県労働福祉協会による指定管理の2年目であり、昨年度の経験や生活文化会館など他施設における運営の実績を生かして、会館の設置目的に則り、適正な施設運営、事業展開を行ったと認められる。

特に、施設利用者や関係団体による「利用者懇談会」の実施や、「1日モニター」による教養室の改善点の抽出など、利用者等のニーズを的確に把握して改善策を迅速に講じた点は、95%を超える非常に高い利用者満足度にも反映されており、高く評価できる。また、電力供給会社の見直しや照明のLED化等により光熱水費を計画値から27.7%削減するなど、コスト削減の取組を進める一方で、案内ディスプレイの設置やレーザープロジェクターの導入など、利用者目線に立った投資をしており、施設の魅力向上につなげている。さらに、各種研修を実施して職員のスキルアップを積極的に行い、緊急時の対応力強化に向けた取組を推進するなど、安心・安全な会館運営を行った点についても評価できる。

改善すべき点としては、施設利用率の目標未達成、提案事業における講座の受講者数の伸び悩みなどが挙げられ、広報の見直しや事業内容の再検討等が必要である。

7. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

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」ための福利厚生の施設として、市民の労働意欲の向上に資するため、労働会館の機能や魅力を最大限に引き出す取組を実行し、効率的かつ効果的な会館の運営・管理を行うこと。また、利用者や入居団体、地域住民・企業等と連携・協力して、ニーズに合致した事業の推進、多様なサービスの展開、安心・安全な環境の整備などに努めること。

サービス向上や業務改善に対する取組、職員のスキルアップ、高いコスト意識、緊急時の対応力の強化など、優れていた点は引き続き維持すること。また、課題である利用率の向上や講座受講者の増加を実現するため、現在実施している広報の効果について再度確認・検証し、広報手段や広報地域の選定を的確に行うとともに、ニーズの高い事業の選定に向けて幅広く情報収集を行い、事業内容について創意工夫すること。

さらに、施設運営の中に、市内中小企業の活性化や環境に配慮した取組の推進など、市の施策に沿った取組を取り入れながら、引き続き適正な指定管理業務を遂行すること。