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

	2. 于木大帜	学术 大假				
	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 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		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				
○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 サービス向上の取組 ○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 ○「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		○「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
		利用者満足度調査を適切に実施しているか	10	4	8
	利用者満足度	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			
利 用 者	-t- 116 . N. III	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
者満足	事業成果	当初の事業目的を達成することができたか	10	3	б
	ズの把握に尽力し 行ない、改善でき ○提案事業として ンサート」や「ナチ	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 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 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。 、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。 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 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	場を活用して 今年度新た 入場者数が町	スタッフ間でに開催した「*	の情報共有を うたごえ喫茶コ 増え、会館のPR
		計画に基づく適正な支出が行われているか			
	効率的・効果的 な支出	支出に見合う効果は得られているか	7	4	5.6
		効率的な執行等、経費縮減の具体的な取組は為されたか			
ul os	収入の確保	計画通りの収入が得られているか	7	3	4.2
収支計		収入増加のための具体的な取組が為されているか	'		4.2
画	適切な金銭管	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
実績	理·会計手続	事業収支に関して適正な会計処理が為されているか	0		J.0
順	(評価の理由)				

- (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。
- ている。

### #################################			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		3	6
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、原因空明に必要な取 超が為されているか。 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 でいるか。 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。 愛見・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。 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。 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。 利用者がらの影情や意見に対して、数差、数案支援・資格取得・健康増進などさまざまな提案事業を実施し、サンビアンかもさき感謝まなど、会館利用者・団体や地域住民への感謝の彦と込めた事業を展開することで、会館の歴史方向上につなげた。また、会館広報誌(年4回) (評価の理由) ①当日の各部屋の予約状況を映す業内ディスプレイを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 かったレーサープロジェクターを導入するなど、改善が可能なものこっいては迅速で対応し、サービスの自上に努かた。 の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おり使いやすい教養室づくりに役立てる 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、管理運営に反明 せた。 適正な人員配置			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	10		
業務改善による カービス向上 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 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 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 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 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 利用者がらの悪情や意見に対して、迅速かつ適切に対応しているか 利用者が固体や地域に民への感謝の意を込めた事業を展開することで、会解の魅力向上につなげた。また、会解に報誌(年4回3で)・ウェホームページ在日上だ情報発信、近隣町内会掲示板へのチランの掲示など、積極的な広報を行った。 当日の各部屋の予約状況を映す業内ディスプレイを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、利用者から要望のかったレーサープロジェクターを導入するなど、改善が可能なたのについては迅速に対応し、サービスの向上に対象かた。 一の施設の影響点を明確にするため、数量を主無性で利用してもらい、利用後のアンケートを活用しており味いやすい教養等3づりに役立てを日モニター」を表した。また、利用者へのアンケート調査や利用者都談会、お客様の声などにより利用者の意見を聴取し、管理運営に反明せた。 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 事系部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 東系部悪の変と乗を開き、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に浸透しているか 事件・事故、犯罪、実活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が、人員配置、マニュアル、訓練等)取組・確認が為されているか。現場を確認が表は、「実活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が、人員配置、マニュアル、訓練等)取組・企業を決した理論のに構製を験等を行っているか 現出・事な、犯罪、実活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が、人員配置、マニュアル、訓練等)取組・定すがに連携が図れるよう、連絡体制を構築した。 第24 世報を開きれ、適切な選用が為されているか。 第24 世報を開きれ、適切な選用が為されているか。 第4 2.4 世報の定義を表生に表しました。 第4 2.4 東京・日本・日本・日本・日本・日本・日本・日本・日本・日本・日本・日本・日本・日本・			利用者への情報提供を適時かつ十分に行っているか			
大きな サービス向上	,					8
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 利用者の意見・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 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 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 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 利用者がらの選点を観察して、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、サンビアンかわさき感謝まなど、金飾利用者「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、金値の魅力向上につなげた。また、全値な報志に年4回が行かホームペーンを活用した情報発信、近障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。 当日の各部屋の予が状況を映す家のディスアンイを1階エレベー設置し、利便他の上を図るとともに、利用者から要望の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。 「施設の改善点を可能にするため、教養家金無料で利用してもらい、利用後のアンケートを活用した情報発信、方は、教養家金無料で利用してもらい、利用後のアンケートを活用と対しが収金中すい教養家づくりに役立てる一日モニター」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、管理運営に反明せた。 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 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 理当者のスキル 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 3 4 2.4 要件・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、単性・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、対して浸透しているか。現当を持続が図れるよう、連絡体制を構築、変やの他の迷や海底の中心・ル、規則・マニュアル等)と管理・監督体制が整備され、適切な適用があされているか。 職員の労働条 アクラの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、 職員の労働条 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、 環境のの軽減 環境に配慮した調達や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、 環境のの軽減 環境に配慮した調達や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、 環境のの軽減 環境に配慮した調達や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 環境のの軽減 環境に配慮した調達や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 環境のの軽減 環境に配慮した。3 1.8				10	4	
利用者の意見・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) 利用者の意見・要望への対応 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 利用者が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 利用者が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 利用者が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 の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、サンビアンかわさき感謝まなど、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)で行)やホームページを活用した情報を信。近隣町内会と場では、当日の各部屋の予約状況を映す案内ディスナレイを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、利用者から要望のかったレーザーブ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。 の施設の改善点を明確にするため、教養室を無押く利用してもらい、利用後のアンケートを旧していやすい教養室づくりに役立てる日モニター」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、管理運営に反射せた。 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 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 担当者のスキル 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、スタッフのスキカルとして浸透しているか ルとして浸透しているか 地である。発育に関する研修が定期的に行われ、スタッフのスキカルとして浸透しているか いん員配置・マニエアル、訓練等) 要性・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、マニエアル、訓練等) 要集を手である。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、マニエアル、訓練等) 要集を手である。現場に、管理・監督体制・対策に、管理・監督体制・対策側は、適りな運用があるわれているか 取組のな過れるよう、連絡体制を構築 し、定期的に情報交換等を行っているか 、適切な運用があるわれているか 、適切の需義・体の方衡楽権・の他の法令遵守のルール(規則・マニエアル等)と管理・監督体制・対策側は、適切な運用があるわれているか 、現場ので簡素をでいるか、適切な運用があるわれているか 、現場ので簡素体の表情を構造した関連や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 、現場のの機能を対するといるが、対すなど、対すなど、対すなど、対すなど、対すなど、対すなど、対すなど、対すなど	ζ.		業務改善の取組によって具体的な効果があらわれたか			
### 18						
(評価の理由) (評価の理由) (訓労者の福社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)行う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ンの掲示など、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ススブレイを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、管理運営に反映せた。 道正な人員配置 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	Ķ		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)	10	4	8
(予研の方名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、サンビアンかわさき感謝まなど、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3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。 〇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、管理運営に反明せた。 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	÷		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			
再委託管理		行) やホームペー ○当日の各部屋の かったレーザーフ ○施設の改善点を 日モニター」を実	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 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 ゚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 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	行った。 上を図るとと の向上に努っ こり使いやす!	もに、利用者 めた。 ハ教養室づく	から要望の
担当者のスキル		行)やホームペー ○当日の各部屋(かったレーザーフ ○施設の改善点: 日モニター」を実) せた。	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 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 『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 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 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尿	行った。 上を図るとと の向上に努っ こり使いやす!	もに、利用者 めた。 ハ教養室づく	から要望の
アップ ルとして浸透しているか 3 4 2.4		行)やホームペー 〇当日の各部屋のかったレーザーフ ○施設の改善点 日モニター」を実り せた。 適正な人員配置	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 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 『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 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 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尿 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	行った。 上を図るとと の向上に努 の使いやす! 用者の意見を	もに、利用者 めた。 い教養室づく と聴取し、管理	から要望ののに役立てる
安全・安心への 取組 ているか(人員配置、マニュアル、訓練等) 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 3 4 2.4 コンプライアンス 職員の労働条 件・労働環境 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 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		行)やホームペー 〇当日の各部屋のかったレーザーフ ○施設の改善点 日モニター」を実力 せた。 適正な人員配置 連絡・連携体制	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 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 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 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 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見 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 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	行った。 上を図るとと の向上に努 の使いやす! 用者の意見を	もに、利用者 めた。 い教養室づく と聴取し、管理	から要望の記役立てる
取組 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 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 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		行)やホームペー 〇当日の各部屋のかったレーザーフ ○施設の改善点。 日モニター」を実り せた。 適正な人員配置 連絡・連携体制 再委託管理 担当者のスキル	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 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 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 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 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身 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 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 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	行った。 上を図るとと の向上に努 り使いやす! 用者の意見る	もに、利用者 めた。 ハ教養室づく を聴取し、管理	から要望の のに役立てる 足運営に反明 1.8
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 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 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 3 3 1.8		行)やホームペー〇当日の各部屋のかったレーザーフ〇施設の改善点に日モニター」を実力せた。 適正な人員配置連絡・連携体制 再委託管理 担当者のスキルアップ	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 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 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 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 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見 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 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 現・確認が為されているか 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 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	行った。 上を図るとと の向上に努 り使いやす 用者の意見る	もに、利用者 めた。 ハ教養室づく を聴取し、管理 3	から要望の のに役立てる 2.4
職員の労働条 (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	1	行)やホームペー 〇当日の各部屋のかったレーザーフ ○施設の改善点。 日モニター」を実り せた。 適正な人員配置 連絡・連携体制 再委託管理 担当者のスキルアップ 安全・安心への	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 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 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 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 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が 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 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。 事務知識や安全管理、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 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) 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	行った。 上を図るとと の向上に努 り使いやす 用者の意見る	もに、利用者 めた。 ハ教養室づく を聴取し、管理 3	から要望の のに役立てる 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 3 1.8	È	行)やホームペー〇当日の各部屋のかったレーザーフ〇施設の改善点を日モニター」を実力した。 適正な人員配置連絡・連携体制再委託管理担当者のスキルアップ安全・安心への取組	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 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 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 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も 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身 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 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 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 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) 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 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	行った。 上を図るとと の向上に努っ の向上に努っ の内上に努っ の内上に努っ の内上に努っ の内上に努っ の の の の の の の の の の の の の の の の の の の	もに、利用者 めた。 ハ教養室づく を聴取し、管理 3 4	から要望の のに役立てる 別運営に反明 1.8 2.4
(ST/IT O. III L.)	\text{\tin}\exitt{\text{\tin}\text{\text{\text{\text{\text{\text{\text{\text{\text{\text{\text{\text{\text{\text{\text{\text{\text{\text{\text{\tex{\tex	行)やホームペー〇当日の名部屋のかったレーの当日の一世一フトールで表記の改一」を実力を表記していた。 道正な人員配置 連絡・連携体制 再委託管理 担当者のスキルアップ 安全・安心への取組 コンプライアンス 職員の労働条	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 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 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 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も 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が 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 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 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 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) 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 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 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、	行った。 上を図るとと の向上に努っ の向上に努っ の内上に努っ の内上に努っ の内上に努っ の内上に努っ の の の の の の の の の の の の の の の の の の の	もに、利用者 めた。 ハ教養室づく を聴取し、管理 3 4	から要望の のに役立てる 別運営に反明 1.8 2.4

- ○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。

	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			
	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。	8	3	4.8
	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			
適正な	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			
な業	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	7	3	4.2
	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			
施	(証価の理由)				

- (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		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		
加点		(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	В
-------	------	-------	---

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。