

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	令和3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 井村 浩章 ・住 所 横浜市中区寿町1丁目4番地	評価者	労働雇用部 労政担当課長
指定期間	平成28年4月1日～令和5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	<p>○利用率:39.7% (目標60.0%)</p> <p>【内訳】ホール 62.2% (目標55.5%)、会議室 45.3% (目標75.0%)、研修室 60.0%(85.0%)、教養室 43.2% (75.0%)、健康管理室 56.3%(目標75.5%)、交流室 15.6%(目標35.5%)、和室 36.5%(70.0%)</p> <p>○年間利用人数:171,235人 (目標:338,000人)</p> <p>○新型コロナウイルス感染症の影響に伴い、利用のキャンセルや見合わせが相次ぐなど利用率への大きな影響があった。</p> <p>○自主事業として各種講座を計画していたが、新型コロナウイルス感染症の影響に伴い、5講座の開催にとどまった。</p> <p>○「サンピアンかわさき感謝まつり」は、新型コロナウイルス感染症の影響に伴い中止した。</p>
収支実績	<p>○収入実績 187,318千円 (計画比 92.6%)</p> <p>指定管理料 155,264千円)新型コロナウイルス感染症による損失補填 426千円を含む)、利用料金収入 23,838千円、事業収入 122千円、その他収入 4,785千円(売店売上 1,439千円、受取負担金 1,440千円、自動販売機収入 1,661千円 等)、自主事業 3,307千円</p> <p>○支出実績 187,318千円</p> <p>人件費 32,369千円、管理運営費 146,359千円(一般管理費 3,503千円、維持管理費 131,457千円、売店仕入973千円、租税公課 4,445千円 他)、他会計繰入 5,282千円、自主事業 3,307千円</p>
サービス向上の取組	<p>○「利用者満足度調査」を年2回実施。講座の参加者にアンケートを実施。</p> <p>○施設利用者、関連団体で構成される「利用者懇談会」を開催し、意見・要望を把握。</p> <p>○「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。</p> <p>○館内連絡調整会議や業務効率化推進委員会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</p>

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	3	6
		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)	<p>○年2回実施している利用者満足度調査では、職員の対応(大変良い・良い 74.2%)、会館の清潔度(大変良い・良い75.9%)、全体的満足度(大変良い・良い 74.3%)と高い満足度を得ている。他にも「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も定期的に行っており、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情報共有し、工芸室の机天板修繕や交流室へのWi-fi工事を実施する等、改善できる点については迅速に対応を行い利用者満足度の向上に努めた。</p> <p>○事業については、感染症対策を十分に行ったうえで労働学校(計画どおり全15回)の開催を行った。また、コロナ禍を憂慮する状況を鑑み、全15講義を録画し受講者に対しWEB上で期間を限定して配信することで対策を行った点は評価できる。また、その他自主事業として、「行政書士講座」、「ファイナンシャルプランニング技能検定講座」といった資格取得講座を開催し、市民の専門知識・技能の取得やキャリアアップ等に寄与した。新型コロナウイルス感染症の影響を受け当初の計画どおりの実施はできなかったが、その中でも、「障害を持って働く」ことの困難さやモチベーション、受け入れる側の職場の対応等をテーマとした小澤綾子さんコンサート&講演会を開催し約140名の来場者から好評を博する等、需要やニーズを踏まえ実施できる企画を検討・実施した。</p> <p>○サンピアン感謝まつりについては、新型コロナウイルス感染症の影響に伴い中止した。</p>			

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> <p>○新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、利用料金収入が大きく減少するなど大きな影響を受けたが、かねてより進めている照明のLED化やこまめな消灯、入札による電力供給会社の選定による光熱水費の削減など、積極的に経費の削減に取り組んだことにより、適切な管理運営のための効率的な執行をおこなった。</p> <p>○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。</p>					
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			
	<p>(評価の理由)</p> <p>○新型コロナウイルス感染症の影響を大きく受け、当初の計画とは異なる運営を強いられたが、その状況下でも勤労者の福祉活動の拠点施設として、対策を行ったうえで開催が可能な講座事業を実施したほか、会館利用者サークルを募り、LED電灯装飾を施したショーケース内に作品を展示し、サークル会員の誘致及び他の利用者への憩いの空間として演出するなど、会館の魅力向上につなげた。</p> <p>○55インチモニターをデジタルサイネージとして受付に設置し、館内案内や新型コロナウイルス感染拡大の注意喚起などに活用することでサービス向上に努めた。</p> <p>○利用者が労働に関する情報を容易に入手できるよう、3階、4階の目に留まる場所に「労働情報掲示板」を設置し、労働法関係の法改正や労働関係講座の案内等労働者に有益な情報を発信する取り組みを行ったことは、館の趣旨や費用対効果の面からも評価できる。</p> <p>○労働会館業務効率化推進委員会や館内会議等の機会を捉え、業務の現状や改善項目についてスタッフ間で情報を共有した上で改善を行い、サービスの向上に努めた。指定管理者のみならず会館運営に大きく携わり、責務を負う総合管理委託業務の責任者、レストラン委託業務の責任者等とも定期的に情報共有を行うことで違う観点から見た課題、問題点に気づき、共有することで意識の向上及び事業運営への反映を行った。</p> <p>○外国人利用者にもわかりやすい施設案内を行うべく、視覚的な図による表現で情報の伝達を直感的に行うことができる案内用図記号(ピクトグラム)と英語等の言語標記を併用し、情報がより伝わりやすい施設案内に努めた。</p> <p>○利用者懇談会での意見を踏まえ、多くの利用者が出入りするホール入口にサーマルカメラを設置したほか、(仮称)川崎市民館・労働会館の周知、意見聴取パネルを入口付近に設置し、結果を市に報告するなど利用者意見・要望に対して適切に対応した。</p> <p>○レストランについて、新たな委託業者とともにテイクアウトの実施を行う等時勢に沿った提供を行うことで、前年度の実績から利用人数、利用収支とも増加させたことは評価できる。(利用人数:1,687人 → 8,893人 収入 2,078,005円 → 9,528,207円)</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			
	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	3	3	1.8
	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) 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	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 環境負荷の軽減	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) ○人員配置については業務量に応じて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ほか定期的に施設管理担当と意見交換を行うことで適切な会館運営を行った。 ○受付業務マニュアル・業務マニュアルを活用し、職員全員が同一の会館運営の知識を持って業務遂行できるようにしたほか、システム研修やビジネスマナー研修、救命講習など、職員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点は評価できる(職員の対応が良いと回答した割合は74.2%)。 ○緊急事態宣言やまん延防止等重点措置が発令・実施され様々な対応が求められる中、市との情報共有を緊密に行い、迅速かつ臨機応変に対応することで、市民の安全・安心を確保した上で会館を運営した。また、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。 ○災害時の応急対策に関する計画を策定し、市担当者との意見交換を行うことで、地震、風水害、その他の災害等が発生又は発生することが予想される場合の役割を明確にするなど市との連携体制を強化した。 ○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。 ○照明器具のLED化の推進、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			
	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			
	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	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			
(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、適切な維持管理に努めた。清掃についても仕様書に基づき効率的かつ適切に作業し、清掃ゾーン別に機材を専用使用したほか、新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のため換気や消毒の徹底し、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、職員による巡回を随時実施し、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	70.2	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

令和3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6年目であり、これまで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。また、問題意識や改良の意思を常に持つことで、利用者がより利用しやすいよう改善を図っている点は評価できる。

新型コロナウイルス感染症の影響を大きく受け、様々な対応が求められた中、市とも連絡を密にし臨機応変に対応したことや、外国人利用者用にピクトグラムの設置や新たなレストラン管理者と連携し弁当販売を開始する等、新型コロナウイルス感染症による制約がある中で会館利用者の利便性を高めた点は高く評価できる。

また、施設利用者や関係団体による「利用者懇談会」や利用者アンケートを通じ、利用者等のニーズを的確に把握して改善策を講じた点は、高い利用者満足度にも反映されており、評価できる。

また、施設の老朽化も進む中で、建物維持に係る光熱水費の削減や照明器具のLED化推進、Wi-fiの整備やデジタルサイネージの設置など、利用者目線に立った整備を行っており、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。

一方で、新型コロナウイルス感染症の影響も大きく受け、会館利用率が目標値に到達できていない点や、講座の参加率の向上等については、引き続き課題として捉え、館の広報や事業内容について精査していく必要がある。

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執行し、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。

風水害に備え、市と連携して防災訓練を行うこと。

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。

新型コロナウイルス感染症により集客が難しい時勢ではあるが、ホームページでの情報発信や各種広報媒体への掲載、企業や関係団体への広報など、幅広い情報発信を行い、会館利用率の向上に努めること。

新型コロナウイルス感染症による影響への対応については、引き続き市と情報共有を密にし、会館利用者への周知に努め安全を第一に会館の運営を行っていくこと。

支出について適正な執行を引き続き行うこと。

施設運営業務全体を通じ、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、適正な指定管理業務を遂行すること。

来年度が最後の指定管理期間となるが、これまでの経験を活かし引き続き安定的な施設の管理・運営を図ると同時に、閉館に向け市との調整し、クロージングイベント等を確実に行うこと。