

## 様式例 12 指定管理者制度活用事業 総括評価シート（案）

### 指定管理者制度活用事業 総括評価シート

評価年月日：令和2年7月31日

評価者：経済労働局指定管理者選定評価委員会

#### 1. 業務概要

施設名	川崎市立労働会館
指定期間	平成28年4月1日～令和3年3月31日
業務の概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設設備の予約、貸出、使用料徴収</li> <li>労働学校の開講、各種研修・イベントの実施</li> <li>飲食・物販事業の管理運営</li> <li>労働資料室の管理運営</li> <li>施設管理・設備点検等の統括業務</li> </ul>
指定管理者	名称：公益財団法人 神奈川県労働福祉協会 代表者：理事長 小宮 重寿 住所：横浜市中区寿町1丁目4番地 電話：045-633-5410
所管課	経済労働局労働雇用部（内線：28811）

#### 2. 「評価の視点」に基づく事業期間全体の評価

	評価項目	事業実施状況等
1	市民や利用者に十分な量及び質のサービスを提供できたか。	<p>市民や利用者向けのサービスとして、各種講座や講演会を実施しており、参加者に対するアンケートでは、各年90%前後の高い満足度を得ている。（添付資料参照）</p> <p>また、事業実施後のアンケート調査や「お客様の声」の設置、「利用者懇談会」の開催など、様々な形態で利用者の意見を聴取し、月2回開催され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をし、改善できる点について迅速に対応を行っており、利用者満足度の向上に努めているといえる。</p> <p>なお、利用人数については目標値を下回っているものの、指定管理者制度導入以前の年間平均利用者数 251,261 人に対して、第1期は 319,538 人、第2期は 329,168 人、現指定管理期間は 337,238 人と、現指定管理者の各種 PR などの利用促進の取組により、施設来館者は増加傾向にある。</p>
2	当初の事業目的を達成することができたか。	<p>労働会館の事業目的である働く市民等のための「憩い」「語り」「学びあう」ための場として、労働学校や各種講座・イベント等を計画・実施し、参加者からは利用者アンケートでの高い満足度を得ている点では事業目的を達成していると評価できる。</p> <p>また、入札による電力供給会社の選定や、積極的な照明のLED化を行うなど会館運営に際し経費削減を行ったことから、光熱水費を平成28年度から比べ約10%削減することができた。</p> <p>現指定管理者においては、川崎市立生活文化会館や神奈川県立かながわ労働プラザなどの他の類似施設も管理しており、その実績を活かし、適切な施設・設備管理運営を行っている。</p> <p>一方で会館利用率や各種講座受講者数については計画値に達しない項目があり、会館PR方法も含めて今後も引き続き検討していく必要がある。（添付資料参照）</p>
3	特に安全・安心の面で問題はなかったか。	<p>施設、設備の点検については、計画に基づく定期的な点検を着実に実施しており、設備や機械等の故障やトラブルについては、施設管理担当が迅速に対応し、必要に応じて軽易な修繕工事を実施するなど適切に対処している。</p>

		<p>なお、令和元年度に実施した労働資料室冷却塔設備補修工事など、大規模な修繕工事が必要なものについては、市に対して適切な報告を行い、必要な工事を市が行うことで問題なく対処している。</p> <p>警備員による定期巡回のほか、職員による巡回も随時行い、利用者の安心・安全・快適な環境提供に努めている。植栽についても、定期的に点検・観察を行い、選定や殺虫等を適切に行っている。</p> <p>また、清掃についても仕様書に基づき効率的かつ適切に作業を行っている。</p> <p>防災や緊急時の対応等については、各種対応マニュアルを整備し、定期的に講習や消防訓練を行うなど、適切に対応している。</p> <p>また、令和元年東日本台風や新型コロナウイルス感染症等の突発的な事象に対し、所管課との適切な情報共有と役割分担の元、施設の安定的な管理・運営を維持した。</p>
4	更なるサービス向上のために、こういった課題や改善策があるか。	<p>会館利用率や講座受講者数を向上させるため、広報について、SNSの積極的な活用や周辺地域の未利用者への周知など、新たな利用者の確保に向けて、これまで以上に強化する必要がある。また、駅から遠く不便な立地条件の中、高い集客率が望めるような魅力的な特色ある講座やイベントを企画・実施する必要がある。</p>

### 3. これまでの事業に対する検証

	検証項目	検証結果
1	所管課による適切なマネジメントは行われたか。	<p>月2回の館内会議への出席、毎月の点検チェックシートの検査確認により、常に施設の管理運営状況を把握し、必要に応じて指示した事項については、定期的に報告を聴取するなど、所管課による適切なマネジメントが行われた。</p>
2	制度活用による効果があったか。	<p>会館利用率や講座受講者数については計画値を下回り、第1期の平均利用率は42.7%、第2期の平均利用率は51.9%、第3期は48.3%と第2期から第3期に掛けては利用率が横ばいで推移しているが、年間平均利用者数については増加傾向にある。また、利用者満足度は90%前後であり、更なる向上を図るため利用者アンケートや利用者懇談会の実施による意見聴取や会館情報共有を行っており、制度活用による効果があったといえる。</p> <p>また、指定管理制度を導入したことにより、指定管理者制度導入前の施設の管理運営に係る市の負担額178,904千円に対して、現指定期間の指定管理料など市の年間平均負担額は156,890千円と約22,000千円、約12.4%の経費削減がなされている。</p>
3	当該事業について、業務範囲・実施方法、経費等で見直すべき点はないか	<p>現行の業務範囲は引き続き指定管理者で実施するものとし、改めて、施設利用率や講座受講者数の向上を図るべく、施設全体の広報戦略や事業実施手法、講座の企画内容等を検討する必要がある。</p>
4	指定管理者制度以外の制度を活用する余地はないか	<p>施設の事業目的と類似する民間施設が存在せず、利用者のニーズの変化に柔軟に対応しながら、利用者満足度の高いサービスを提供し、施設を管理・維持していくためには、指定管理制度の継続が適切である。</p>

### 4. 今後の事業運営方針について

本施設は、平成18年度に指定管理者制度を導入し、現指定管理期間は第三期となる。働く市民等のための「憩い」「語らい」「学びあう」ための場として、熱意と専門性を持った事業者が、施設の設置目的に沿った各種事業等の実

施及び施設の維持・管理を担うことで、高い利用者満足度を維持していると考えられ、引き続き指定管理者制度による施設の管理運営が適切である。

一方、本施設は、今後、教育文化会館との再編整備を控えており、平成31年3月に再編整備の基本構想を取りまとめ、現在、再編整備に向けた基本計画の策定を行っている状況である。

再編整備に向けた改修工事着手までの今後2年間については、引き続き現状の施設運営を行う予定だが、再編整備後は、教育文化会館から市民館機能が移転し、施設の仕様や業務内容が大きく変わる新たな施設となる計画である。

このため、現指定期間終了後については、指定期間を5年間とする公募による指定管理者の選定は困難であり、再編整備の改修工事着手までの現施設の形態での2年間の運営期間については、現施設を高水準かつ安定的に管理・運営を行っている実績を有する、現指定管理者での管理運営が望ましい。