

# 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4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:42.9%(目標60.0%)</p> <p>【内訳】ホール 68.9%(目標55.5%)、会議室 49.3%(目標75.0%)、研修室 63.1%(目標85.0%)、教養室 42.3%(目標75.0%)、健康管理室 55.4%(目標75.5%)、交流室 19.4%(目標35.5%)、和室 46.6%(目標70.0%)</p> <p>○年間利用人数:242,742人(目標:338,000人)</p> <p>○新型コロナウイルス感染症の影響前と比較すると少ないものの、利用率(42.9%)は、前年度利用率(39.7%)よりも、3.2%増加した。</p> <p>○自主事業として各種講座(10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、3講座(全25回)の開催にとどまった。</p> <p>○(仮称)川崎市民館・労働会館の再編整備計画に基づき、会館が令和5年3月31日をもって休館するにあたり、クロージングイベント「ありがとうサンピアン感謝まつり」を開催し、約600人を集客した。</p>
収支実績	<p>○収入実績 196,436,796円(計画比 97.2%)</p> <p>指定管理料 161,739,797円(令和3年度新型コロナウイルス感染症、令和4年度新型コロナウイルス感染症及び光熱費高騰による損失補填 6,901,797円を含む)、利用料金収入 27,397,678円、事業収入 59,400円、その他収入 6,466,025円(売店売上 1,667,320円、光熱水費分担金 2,118,423円、自動販売機収入 1,196,572円 等)、自主事業 773,896円</p> <p>○支出実績 196,436,796円</p> <p>人件費 33,676,944円、管理運営費 147,982,705円(一般管理費 2,723,154円、維持管理費 145,259,551円、売店仕入 1,051,248円、租税公課 3,959,000円 他)、他会計繰入 2,869,546円、自主事業 773,896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。会館利用者に対してアンケートを実施。</p> <p>○施設利用者、関連団体で構成される「利用者懇談会」を年2回開催し、意見・要望を把握することで、改善策を実施。</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サンピアンかわさきマネジメント会議、業務効率化推進委員会等によりスタッフ間の情報共有や状況分析、改善策の検討を実施。</p> <p>○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	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)	<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83.4%)、会館の清潔度(大変良い・良い78.7%)、全体的満足度(大変良い・良い79.7%)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、冷却塔漏水修理やレストラン漏水工事を実施する等、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上にて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、「行政書士本科講座」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、教養講座として、「フラワー製作体験講座」、「冬の手づくり教室(クリスマスオブジェフラワーアレンジ、正月飾りフラワーアレンジ)」を開催し、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>○(仮称)川崎市民館・労働会館の再編整備計画に基づき、会館が令和5年3月31日をもって休館するにあたり、クロージングイベント「ありがとうサンピアン感謝まつり」を開催し、スタンプラリー、豚汁の無料配布、地元音楽団における演奏会など、満足度の高いイベントを企画・立案するとともに、川崎市と連携し、競輪PRや緑化フェア、(仮称)川崎市民館・労働会館の広報などを効果的に実施することで、約600人を集客した。なお、来場者からは、73年の長い歴史を閉じることへの寂しさや、残念に思われる声が多くなり、市民の皆様様に愛されてきた会館であったことを実感できたイベントとなった。</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>○液化天然ガス等エネルギー価格の高騰や再生可能エネルギー発電促進賦課金の値上がり、ウクライナ情勢等により大きな影響を受けたが、かねてより進めている照明のLED化や冷暖房の温度設定の工夫、水道の節水、電力供給業務を他の指定管理施設との共同入札による選定するなど光熱水費の削減を行った。なお、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>○新型コロナウイルス感染症の影響に伴う講座開催数及び受講者数の減少により、事業収入は下回ったものの、前年度より利用率が上がり、利用料金収入(27,397,678円)は前年度(23,838,510円)から増加させた。</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	3	6
		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>○事業計画には無い取組として、新型コロナウイルス感染症に加えて、光熱費等の物価高騰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、対策を行った上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の協力を得て、フラワーアレンジメント等の設置や、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、BGM付きの映像として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組を行ったことは、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>○レストランについて、利用者意見を反映し、新たに日替わりランチや弁当の種類を追加した他、情報誌等で広く情報発信することにより、周辺地域に徐々に認知され、利用者をはじめ周辺地域住民の方々の利用機会が増えたことで、前年度の実績から利用人数、利用収入とも大幅に増加させたことは評価できる。(利用人数:8,893人 → 11,732人 収入 9,528,207円 → 14,391,176円)</p> <p>○「利用者満足度調査」を年2回実施し、より多くの方々のご意見・ご要望をいただくため、アンケート回答者に会館名入りボールペンを配布し、また、利用団体の参加者にも回答いただくことにより、約700人の利用者から回答いただき、事業・運営の反映に努めた。また、「再編整備後の施設に望むこと」を調査項目に盛り込み、その結果を市へ報告した。なお、研修室・会議室内にも簡易アンケート箱を設置し、利用者からのご意見・ご要望を常に聴取し、より良い会館運営に努めた。</p> <p>○(仮称)川崎市民館・労働会館について、サークルや労働団体等への個別ヒアリングや各種調査を行うとともに、新施設や令和5年8月に教育文化会館に仮移転する労働資料室の広報を積極的に行うなど、再編整備に係る取組への協力を行った。</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	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	3	1.8
	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	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	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	
(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。また、(仮称)川崎市民館・労働会館の再編整備に係る取組への協力を行った。 ○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、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(職員の対応が大変良い・良いと回答した割合は83.4%)。 ○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・協力のもと、防火管理委員会及び自衛消防隊を設置し、防火訓練及び防災関係の啓発ビデオの上映会を実施したほか、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。 ○市に寄せられた市民意見を踏まえ、今年度から新たに風水害等に備えるための定期的なミーティングや風水害等を想定した災害訓練を実施することで、防災意識の向上を図った。 ○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をしたり、育児中や介護中の職員に対して、短時間勤務を可能とする体制を整えるなどにより、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	6	3	3.6
	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	6	3	3.6
	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	6	3	3.6
	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、指定管理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			評価点
その他加点	市の政策課題への取組	第三者へ一部の業務委託を行う際、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			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
-------	------	-------	---

### ※評価ランクの適用基準

評価ランク	適用基準（評価点合計）
A	総合評価の結果、特に優れていると認められる。（80点以上）
B	総合評価の結果、優れていると認められる。（70点以上80点未満）
C	総合評価の結果、適正であると認められる。（60点以上70点未満） ※標準点
D	総合評価の結果、改善が必要であると認められる。（50点以上60点未満）
E	総合評価の結果、問題があり適切な措置を講じる必要がある。（50点未満）

## 6. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

令和4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7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活かし、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。

特に、(仮称)川崎市民館・労働会館の再編整備に伴い、会館が令和5年3月31日をもって休館するにあたり、市と連携の上、開催したクロージングイベント「ありがとうサンピアン感謝まつり」では、スタンプラリー、豚汁の無料配布、地元音楽団における演奏会など、満足度の高いイベントを企画・立案するとともに、川崎市と連携し、競輪PRや緑化フェア、(仮称)川崎市民館・労働会館の広報などを効果的に実施することで、約600人を集客したことは、約73年の長い歴史を閉じる最終年度の運営として高く評価できる。

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。

さらに、施設の老朽化が進む中で、建物維持に係る照明器具のLED化推進や修繕工事を行ったほか、デジタルサイネージや労働情報掲示板、ピクトグラムを設置など、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。

レストランについては、利用者意見を反映し、新たに日替わりランチや弁当の種類を追加した他、情報誌等で広報を行うことにより、利用者をはじめ周辺地域住民の方々の利用機会が増えたことで、前年度の実績から利用人数、利用収入とも増加させたことは評価できる。(利用人数:8,893人 → 11,732人 収入 9,528,207円 → 14,391,176円)

一方で、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、課題として捉え、(仮称)川崎市民館・労働会館の管理運営計画等に反映させていく必要がある。

## 7. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

現指定管理期間で、会館利用率が目標未達成であったことや、講座の参加率などの課題等について、(仮称)川崎市民館・労働会館の管理運営計画等に反映させていく必要がある。