

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	川崎市生活文化会館(てくのかわさき)	評価対象年度	令和5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 和田 久 ・住 所 横浜市中区寿町1丁目4番地	評価者	労働雇用部雇用担当課長
指定期間	令和3年4月1日～令和8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	○各室利用率はホール77.5%、研修室72.5%、会議室51.4%、和室61.5%、談話室67.1%、展示場60.2%、実習室47.4%、 全室平均61.2%(目標65.0%) であり、 利用人員は合計で167,818人(目標160,000人) 。 新型コロナウイルス感染症の影響から十分に利用者が戻ってきておらず利用率は目標を下回ったものの、 前年度比で利用率:0.7ポイント増、利用人数:14,956人増と改善した。 ○提案事業講座は計画時22講座であったが、5類移行までは新型コロナウイルス感染症の影響がある中で、20講座を開催した。 ○「てくのまつり」は予定どおり2月18日に開催し、延べ1,500人が来場した。
収支実績	○ 収入実績79,858千円 (収入予算:78,794千円、 収入計画比101.3%) ＜内訳＞市指定管理料46,042千円、事業収益27,497千円(予算28,850千円、予算比95.3%)、受取負担金(テナント分光熱水費)2,832千円、その他収入2,553千円、光熱費・料金改定分補償金934千円 ○ 支出実績79,858千円 (支出予算:78,794千円) ＜内訳＞人件費35,023千円、維持管理費等41,201千円、租税公課3,570千円、法人会計への繰越入金64千円 ※法人経費負担金は各費目に計上
サービス向上の取組	○施設利用者、関連団体で構成する「てくのかわさき利用者懇談会」を3月に開催するとともに、利用者アンケートを年に2回実施し、意見・要望を把握し、 ホームページのリニューアルやスポーツミラーの購入など、可能なものについて実施した。 ○提案・自主事業の講座においてアンケートを実施し、満足度などの調査を行った。

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) ○利用者アンケートを2回実施し、 全般的満足度は「大変良い」「良い」の合計が平均85% と非常に高い結果となった。他にも「 利用者懇談会 」の開催をすることで、利用者のニーズを積極的に把握し、 対応可能なものは速やかに実施 することで、利用者満足度の向上に努めている。 ○講座アンケートについては、提案事業講座を20講座開催し、 アンケート回答181名中「良い:174 」、「どちらでもない、未記入等:7」とする評価であった。 ○施設全体の 利用率については61.2% となり、 前年度の60.5%から改善した。					
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	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) ○支出については、効率的な維持管理の取組や、電力供給や建物の管理業務委託の入札実施等、適正なコスト管理に努めているが、原油価格・物価高騰の影響による支出の増加に対応するため、必要な部分を優先しつつ支出の抑制を行った。 ○収入については、新型コロナウイルス感染症の影響もあり、提案事業が一部中止となったことから、 事業収益27,497千円(予算比1,353千円減) となった。 ○金銭管理・会計手続については、事業報告書への記載が適切になされていることを確認した。					

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			
	(評価の理由) ○利用者アンケート、提案事業参加者アンケート等、多様な方法で利用者の意見・要望の把握に努め、利用者への回答や対応の結果を施設内に掲出するなどサービス向上と周知に努めた。また、広報に関しては、季刊の広報誌「てくのだより」の発行など幅広い情報提供を行ったほか、 技能職者へのインタビューなどを掲載した冊子「技能職者への道」を発刊し 、技能職者やものづくりへの興味喚起に努めた。 ○提案事業の講座については、 昨年度4講座から20講座 へと、実施状況の改善を図り、施設の利用促進に努めた。 ○ 労働会館からの備品(会議机等)譲渡による設備の充実、利用可能人数の増 など、利用者ニーズを把握し、サービスの迅速な提供や改善につなげた。また、利用者から意見が寄せられた備品の購入なども適切に行い、利用者満足の向上につなげた。 ○連絡ノートを全職員にて共有するとともに、職員からの改革提案を職員間で話し合い、実行可能なものは実施するなど、利用者サービス向上への取組を行った。				
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	3	1.8
	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
	市内中小企業の活用	(指定管理者の選定時に下記を行うことを理由に加点した場合又は下記を行うことを仕様書等に定めている場合に設定)実際の運営における業務の一部委託において市内中小企業者を再委託者として選定しているか			
(評価の理由) ○所管課との「 連絡調整会議 」を開催したほか、指定管理者内で事業の進捗状況などを確認する「 てくのマネジメント会議 」を3回、館内事業者や再委託先を含めた「 業務効率化推進委員会 」を2回開催し、各関係者と情報共有に努めた。 ○正副館長らで職員に日常の業務において助言・指導を行い、その内容を連絡ノートに記載し全職員に通知することにより、一つの事案を全職員で共有し事後の対応に活かすことで、職員の接遇の強化等に努めた。利用者満足度は高く推移しており、接遇の良さが現れている。 ○安全・安心への取組については、 消防計画に基づく消防訓練等 を引き続き行ったほか、全職員による防災備品の使用方法の確認を行った。溝口周辺地域帰宅困難者対策協議会の部会員として高津区防災ネットワーク訓練に参加するとともに、危機管理マニュアルの更新などを行った。また午前・午後の施設・設備の点検に併せて不審者や不審物のチェックを行うとともに、不審者等への対応については、警察とも連携しつつ適切に実施した。 ○法令順守はもとより、倫理規定や社会規範等を重視した運営を行った。また、個人情報の適正な管理・運用については、独自制定している「基本方針」に基づき、個人情報の適正な管理に努めた。 ○職員の労働環境については、年次休暇の取得促進を積極的に行う等、働き方改革を推進した。 ○環境負荷低減については、グリーン購入の継続を引き続き実施した他、冷却塔清掃等を行うとともに、施設利用者・館内入居団体に対して、節電サインの貼付や省エネルギーや環境に配慮を促すポスターの掲示を行った。 ○市内中小企業の活用については、工事・修繕においては、可能な限り市内中小企業者を含めた見積等を行い、 15件中12件で市内業者を活用している 。今後更に市内業者の活用を進める意向である。					

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	4	6.4
	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	4	5.6
	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) ○施設の老朽化が進行しており、安全・快適な利用のための施設・設備の保守・管理が大変重要となっている。補修・工事実施の際の施設利用者への配慮の度合いが増しており、緊急対応も生じることから施設管理業務の難易度が増している。 令和5年度は、突発的な修繕事案等への対応を行うとともに、トイレの修繕・洋式化工事や外壁修繕工事、空調運転の効率化のための冷却塔清掃などを実施した。 また、設備管理運営業務においては、施設・設備・防犯チェックシートを作成し、保守点検を適切に実施した。 ○清掃業務に関しては、仕様書に基づいた適切な対応を行うと同時に、館内のゴミや汚れなど、利用者からの意見に対し速やかに改善を行った。 ○警備業務においては、定時の点検だけでなく、警察等と連携した対応を行うことで、利用者の安心・信頼の向上に努めた。植栽に関しては、委託による管理のほか職員自身による剪定など適切に管理を行った。 ○アンケートなどを通じて利用者からの備品のニーズを細かく拾い上げ、 ミシンやピアノの修繕、理美容室シャワーヘッド交換などを迅速に行った他、衣類乾燥機やスポーツミラーの導入などを行った。				

4. その他加算

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
その他加算	市の政策課題への取組	例) 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 地域包括ケアシステムの構築に向けた取組への協力 市制100周年に向けた取組 障害者の法定雇用率を越える雇用 など	5	3	3
	(評価の理由) ○帰宅困難者一時滞在施設として、飲料水や簡易トイレ、アルミブランケットなどの物資の備蓄を積極的に行い、 地域防災への貢献を図った。 ○同施設内に入居している就業支援施設「コネクションズかわさき」が主催しているセミナーの実施に際し、会場提供や広報の協力を行った。 ○貸室へのデリバリーサービスを通じ、会館に入居している障害者自立の地域活動支援センター「喫茶ほっと」への協力を図っている。 ○てくのまつりを2月に開催するとともに、市が行っている「かわさきマイスターまつり」や「技能フェスティバル」等への事業協力、「労働学校」への会場提供などを行った。				

5. 総合評価

評価点合計	72.6	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

○指定管理者である公益財団法人神奈川県労働福祉協会は、過去の指定管理期間の事業実績(令和5年度において18年目)を踏まえながら、市内技能職者の拠点として、技能振興に資する事業の推進及び技能職者と市民との交流促進のための事業の企画・開催や施設の管理業務等を遂行してきた。

○**施設全体の利用率は61.2%となり、新型コロナウイルス感染症の影響により利用が落ち込んだR3:52.5%、R4:60.5%から改善した。**

○令和5年度の実施事業としては、かわさきマイスター最大のイベント「かわさきマイスターまつり」や市内技能職最大の祭典「技能フェスティバル」に対する全面協力、「てくのみつり」の開催、かわさきマイスター及び川崎市技能職団体連絡協議会等との連携による技能教室を実施した。

○広報活動においては、**季刊広報誌「てくのどより」及び冊子「技能職者への道」の発行**のほか、近隣教育機関や団体・企業等へのチラシ配布等を行うほか、市域外の公共施設に対しても周知の幅を広げるなど、技能職者の拠点である「てくのかわさき」の更なる周知のためPRを行った。

○設備管理の面では、昭和44年に建築された施設設備の老朽化が進んでいることから、委託等を含めて計画的に点検を実施した。日常的な軽易な補修を実施したほか、市が実施した工事などについて協力・調整を行い、**利用者の安全性を高めるなど設備の補修・強化に努めた。**

○組織管理の面においては、接遇の強化に努め、**利用者満足度85%**と高い評価を受けている。防災対策としては、**帰宅困難者一時滞在施設としての自主的な物資備蓄・施設設営訓練を行う**とともに、危機管理マニュアルの更新などを行った。

○さらに、利用者懇談会の開催、アンケートの実施などにより新たなニーズの掘り起こし・把握を行い、技能職者や入居団体、利用サークル等との連携した講座開設や設備導入を行った。

以上のことから、令和5年度川崎市生活文化会館の管理運営については一定の評価を与えることが適当と考える。

7. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

○市内技術・技能職者の拠点として、また市民の生活や産業の発展を支える技術・技能に対する市民の理解を深めていくとともに、技能職者相互の交流及び技能水準の向上を図り、技能振興・促進に一層努めること。

○生活文化会館がより良く機能するための方策を十分吟味し、効率的かつ効果的な会館の運営・管理にあたること。また、利用者に対するアンケートをより効果的に実施するなど、市民のニーズを汲み取るための方策を講ずること。

○提案事業の実施にあたっては、利用者のニーズを最大限に汲みつつも、その内容を本会館の設置目的と合わせて熟考し、参加人数や料金設定等にも注意すること。HPやSNSなどのインターネットや各種冊子等、幅広い媒体を活用した広報・啓発の充実だけでなく、効果の確認・情報の更新など適切な運営・管理を怠らないこと。

○個人情報の適正な管理・運用について、職員研修を行うとともに法令等を遵守し、事故を未然に防ぐための方策(複数人でのチェックの実施など)を講ずること。また万が一事故が発生した場合は速やかに報告を行うこと。

○利用者の安心安全の向上に寄与するための設備管理を行うとともに、脱炭素社会の推進やエネルギーコストの増加を踏まえ、省エネルギーや環境配慮に積極的に取り組むこと。また、防災対策の取組みを促進し、持続的な地域社会の構築に貢献すること。

○施設の老朽化を踏まえた、適切な点検業務を行うと共に、市と協議を行いながら維持管理に努めること。

○各種講座の充実やサービスの向上、広報の強化などにより、新規顧客の開拓に努めること。

○施設運営に関し、適切な協議・報告を行い、所管課との情報共有を図ること。