

# 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	令和元年度
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 小宮 重寿 ・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	平成28年4月1日～令和3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>○各室利用率はホール68.4%、研修室74.5%、会議室53.7%、和室66.0%、談話室72.7%、展示室52.8%、実習室50.3%、全室平均62.5%であり、利用人員は合計で194,181人。2月以降は新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受け、目標利用率比(全室平均)97.2%(利用率目標64.3%)、目標利用人員比93.3%(利用人数目標208,000人)。</p> <p>○提案事業講座は計画時25講座であったが、46講座実施し、3,405名参加(目標値3,000名)。</p> <p>○2月開催「てくのみまつり」は来場者2,700名。</p>
収支実績	<p>○収入実績75,482千円(内訳:市指定管理料43,440千円、利用料金収入26,330千円、提案事業収入1,663千円、その他収入4,049千円)…収入計画比100.6%(収入計画:75,050千円)</p> <p>○支出実績75,693千円(内訳:人件費37,823千円、管理費34,112千円、租税公課3,758千円)</p>
サービス向上の取組	<p>○利用者アンケートを2回実施、主催講座全参加者にアンケート実施。</p> <p>○施設利用者、関連団体で構成される「てくのかわさき利用者懇談会」を開催し、意見・要望を把握。年2回の開催を予定していたが、新型コロナウイルス感染症の影響で、1回の開催となった。</p> <p>○「利用者の声」箱を施設内に設置し、意見が投函された場合は迅速に改善。</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					
<p>(評価の理由)</p> <p>○利用者アンケートを2回実施しており、要望事項については回答をホームページや館内に掲示した。今年度よりアンケートの項目に「普通」を追加して5段階の評価としたため、満足度は90%(前年度比8ポイント減)となったが、引き続き高い数値を記録している。また、「利用者懇談会」の開催や、「みなさんの声」の投函箱を継続して設置する等、利用者のニーズを積極的に把握し、また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た。</p> <p>○提案事業についても、内容を良とする評価が97%(前年度比2ポイント増)となり、満足度・評価ともに前年度同様の高水準を維持している。提案事業の参加人数については、講座内容の流行性などがあり、定員に満たない講座もあったが、平成30年度の提案事業全講座で実施したアンケートなどに表れている細かなニーズに応え、計画よりも多くの講座を開講した。各施設の稼働率については、前年度は15施設中8施設が目標値が未達成であり、今年度は新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受け、15施設中10施設が目標値未達成であったものの、施設全体の稼働率は前年度(62.7%)とほぼ同水準の数値を維持している。</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	4	5.6
		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>○支出については、入居団体にて組織する業務効率化委員会の設置による効率的な維持管理の全館一体となった取組や、電力自由化を利用した電力供給会社の入札による決定、トイレ照明への人感センサーの取付などによる電気料削減等に努め、光熱水費の削減を達成した。(前年度比2.6%削減)また建物の管理業務の委託については入札を実施し、適正なコスト管理に努めた。</p> <p>○収入については、多様な提案事業の実施、近隣の企業・団体等へのチラシ配布やホームページでの周知などによる積極的な広報を行い新たな需要喚起に努めた効果が表れ、施設の安定的な稼働に繋がり、収入は目標比100.6%であった。利用料収入については、前年度を超える高い水準(2月末時点)、施設稼働率は64.5%、利用料金収入は前年比104.2%で推移し、目標の達成が見込まれる状況であったが、新型コロナウイルス感染症拡大の影響を大きく受けた2月後半以降の利用の落ち込みにより最終的に前年度より1.2%(317千円)減となった。</p> <p>○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			
	利用者の意見・要望への対応	業務改善の取組によって具体的な効果があらわれたか	10	3	6
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					
	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>○利用者アンケート(館内及びホームページ)、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、利用者への回答を施設内に届出するなど、サービス向上に努めた。また広報に関しては、近隣企業や団体へのチラシ配布を重点的に行い、また新聞や地域のタウン誌・ミニコミ誌への広告記事掲載や、季刊の広報誌「てくのだより」の充実など、幅広い情報提供を行った。</p> <p>○提案事業に関しては、利用者からの要望の多いものを中心に、新規あるいは継続的に事業を実施し、目標人数を上回る参加者(目標3,000人に対し3,405人)を集めた。さらに実施結果についてSNSで発信を行った。主に小学生を対象とした提案事業である「夏休みものづくり体験教室」の実施件数を昨年より増やし(4講座→9講座)青少年への技術・技能の奨励を図った。また、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により2講座を中止としたが、消毒液の設置など感染拡大防止のための適切な対応を行いながら、施設の利用促進に努めた。</p> <p>○コピーサービスや貸出ロッカーの提供や、洋裁ミシンの修繕など、利用者ニーズを把握し、サービスの迅速な提供や改善に繋げている。また、利用者から意見が寄せられた和室へのスティックタイプ掃除機の導入や調理実習室のフライヤー用網の購入など、所管課とも情報共有を行いながら、できることから適切に対応を行った。</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	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	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			
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	
<p>(評価の理由)</p> <p>○毎月、所管課との間で連絡調整会議を開催し、情報の共有に努めると同時に、協会内で「てくのマネジメント会議」を9回開催し、事業の進捗状況などの情報共有を行った他、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3回開催し、会館一体となった業務改善に努めた。</p> <p>○2回の職員全員に対する個人面談や職員全員参加のミーティングを実施、9回の外部研修に職員を参加させるなど、接遇研修などを随時実施し、職員の接遇の強化等に努めている。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。</p> <p>○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、溝口周辺地域帰宅困難者対策部会等、地域防災計画の積極的な共有を行った。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も行っている。</p> <p>○法令順守はもとより、個人情報の適正な管理・運用については、職員を外部研修に参加させるとともに、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。</p> <p>○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とともに、職員提案制度を利用し、オフピーク通勤の導入を行うなど、働き方改革を推進した。また管理的立場への女性の登用にも取り組んでいる。</p> <p>○環境負荷低減については、冷温水発生機の修繕の効果もあり、前年度比でガス使用量を17.8%の削減した。一方、2月までの会館稼働率が上昇した結果、電気(5.9%)・水道(1.6%)の使用量が前年度比でそれぞれ増加した。</p>					
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	3	4.8
	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	7	3	4.2
	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			
	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			
<p>(評価の理由)</p> <p>○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ている。平成31年度は、受水槽の点検により見つかった不具合の修復を、市と協議の上で実施した。</p> <p>○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。</p> <p>○警備業務においては、定時の点検だけでなく、用務の際に適宜点検を行うことで、利用者の安心・信頼の向上に努めた。植栽に関しては、仕様書に基づいた適切な管理を行った。</p> <p>○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、和室の畳の張替やミシン・座卓・スティックタイプ掃除機の購入など、設備や備品の充実を行った。</p>					

#### 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、毛布・食糧や非常用トイレ、LEDランタン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。 ○再委託契約においては、入札を行うにあたり可能な限り市内中小企業者を含めた見積等を行い、点検等の再委託先は7社中4社が市内・準市内企業となっており、今後更に市内業者への委託を進める意向である。また同施設内に入居している就労支援施設「キャリアサポートかわさき」に対しての研修の受け入れや、広報誌の記事の取材の依頼も行っている。			

#### 5. 総合評価

評価点合計	71	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

<p>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(平成31年度において14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。</p> <p>平成31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、「てくのまつり」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はじめ、当初計画以上である46の講座を実施したほか、季刊の会館広報誌「てくのだより」への技能職に関する記事の掲載や、「かわさきマイスター」を講師に招いた講演会の実施、技能職者のPRコーナーの設置等、技能振興に資する企画を積極的に推進し、技術・技能に対する関心の向上に努めた。</p> <p>広報活動においては、季刊広報誌の発行、ホームページやSNSを活用した積極的な情報発信、近隣教育機関や団体・企業等へのチラシ配布等を行い、市内技能職の拠点である「てくのかわさき」の更なる周知のためPRを行った。</p> <p>設備管理の面では、計画的に点検を実施し、エレベーターや受水槽などのメンテナンスやゲリラ豪雨などの際に雨水が館内に入り込まないための止水板の設置など、適切に市に提案を行い、利用者の安全性を高めるなど、設備の補修・強化に努めた。</p> <p>組織管理の面においては、9回の外部研修に職員を参加させて接遇の強化に努め、利用者満足度90%と引き続き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、地域の防災会議への出席、また区防災訓練に参加した。</p> <p>さらに、利用者懇談会の開催、アンケートの実施、「みなさんの声」の継続的な設置などにより新たなニーズの掘り起こし・把握を行い、技能団体や入居団体、利用サークル等との連携した提案事業の実施を図った。昭和44年に建築され施設設備の老朽化が進んでいるが、大規模リニューアルは困難であるために、省エネ対策や利用率の高い備品の交換を実施した。</p> <p>令和2年2月以降は新型コロナウイルス感染症の影響を大きく受けながらも、施設稼働率は昨年度と同水準を保ち、目標値には及ばなかったものの、平成18年度の指定管理開始以来2番目の高さとなる全室平均62.5%となった。</p> <p>収入実績は、予算額に対して100.6%と目標額を上回っているが、新型コロナウイルス感染症の影響で利用料金収入が減少したため、昨年度実績比0.9%減となっている。施設及び備品の利用料金収入については、提案事業の参加者が目標を上回ったこともあり、前年度比0.5%増となっている。</p> <p>以上のことから、平成31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。</p>
--

#### 7. 来年度の事業執行（管理運営）に対する指導事項等

<p>○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一層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・促進に努めること。</p> <p>○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、市民のニーズをより汲み取るための方策を講ずること。</p> <p>○講座の開講に当たっては、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。</p> <p>○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)を講じること。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。</p> <p>○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、防災対策や環境への配慮の取り組みを促進し、持続的な地域社会の構築に貢献すること。</p> <p>○感染症への十分な対策や利用者に対する注意喚起を行い、安全安心な会館運営に努めること。</p>
--