

# 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2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 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48.7%、研修室50.9%、会議室38.8%、和室44.4%、談話室50.5%、展示場42.4%、実習室32.6%、全室平均42.8%であり、利用人員は合計で94,357人。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)65.4%(利用率目標65.4%)、目標利用人員比44.9%(利用人数目標210,000人)。</p> <p>○提案事業講座は計画時23講座であったが、11講座実施し、2,100名参加(目標値3,000名)。</p> <p>○2月開催予定だった「てくのまつり」は新型コロナウイルス感染症の影響で中止。</p>
収支実績	<p>○収入実績66,009千円(内訳:市指定管理料44,029千円、利用料金収入18,083千円、提案事業収入305千円、その他収入3,592千円)・・・収入計画比86.2%(収入計画:76,573千円)</p> <p>○支出実績66,706千円(内訳:人件費34,267千円、管理費29,174千円、租税公課3,265千円)</p>
サービス向上の取組	<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11月に開催し、意見・要望を把握。</p> <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>○「みなさんの声」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	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) ○利用者アンケートを2回実施し、結果や意見については回答をホームページや館内に掲示した。満足度は86.5%(平均 前年度比4ポイント減)と高い水準を維持している。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。 ○講座アンケートについても、内容を良とする評価が97%(前年度比同ポイント)となり、満足度・評価ともに高水準を維持している。参加人数については、新型コロナウイルス感染症の影響により、多くの講座を中止した他、貸室の利用人数を定員の半分以下としたため、大幅に減少した。 ○施設全体の稼働率については、新型コロナウイルス感染症の影響により、42.8%と大幅に減少した(前年度62.5%)。					
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					
(評価の理由) ○支出については、効率的な維持管理の全館一体となった取組や、電力供給や建物の管理業務の委託は入札を実施し、適正なコスト管理に努めた。また、新型コロナウイルス感染症の影響による収入の大幅な減少により、事業計画を変更し、維持管理に必要な支出を抑制した。 ○収入についても、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ものの、新型コロナウイルス感染症の影響による、休館や利用時間及び利用定員制限を実施したため、利用料金収入が前年度比31.9ポイント減(7,387千円減)と大幅な減少となっている。 ○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。					

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			
	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			
	(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、利用者への回答を施設内に掲出するなど、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」の発行など、幅広い情報提供を行った。 ○開催講座に関しては、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、新型コロナウイルス感染症の影響がある中でも、参加者(目標3,000人に対し2,100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」を始め、23講座中12講座については、新型コロナウイルス感染症の影響で中止としたが、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。 ○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空気清浄機やホワイトボードの導入など、所管課とも情報共有を行いながら、できるところから適切に対応を行った。				
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			
	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	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) 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	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			
	市内中小企業の活用	指定管理者の選定時に、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することを理由に加点した場合、実際の運営において市内中小企業者を選定しているか	3	3	1.8
	(評価の理由) ○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4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2回開催し、会館一体となった業務改善に努めた。 ○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、ハラスメントに関する外部研修に職員を参加させる他、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。 ○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。 ○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、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とともに、職員提案制度を利用したオフビーク通勤の制度を実施する等、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。 ○環境負荷低減については、照明のLED化(研修室、階段他)を引き続き実施した他、日報等の事務所内での用紙は使用済コピー用紙の裏面を使用し、グリーン購入が可能なものは全てグリーン購入を行った。				

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	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	3	4.2
	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>○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配慮した会館の運営の度合いが増えており、施設管理業務が高度化している。令和2年度は、空調自動制御装置および冷水水発生機のオーバーホールのほか、自動ドアの緊急補修を市と協議の上で実施した。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ている。</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、空気清浄機4台やホワイトボードの購入など、設備や備品の充実を行った。</p>					

#### 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	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	4	4
	<p>(評価の理由)</p> <p>○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ている。</p> <p>○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、点検等の再委託先も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「コネクションズかわさき」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。また、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協力している。</p> <p>○また、指定管理者募集の際に、川崎市への施設整備の参考として提案されたオストメイトの設置について、指定管理者自身で実施した。</p>				

#### 5. 総合評価

評価点合計	68.2	評価ランク	C
-------	------	-------	---

#### ※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) <b>※標準点</b>
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2年度において15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。

令和2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計画していたが、新型コロナウイルス感染症の影響を受け、開催が中止となった。当初計画である23の講座についても、感染症対策の観点から、11の講座開催に留まった。

広報活動においては、季刊広報誌「てくのだより」の発行、ホームページやSNSの活用と併せて、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。

設備管理の面では、昭和44年に建築され、施設設備の老朽化が進んでいることから、計画的に点検を実施し、空調自動制御装置および冷温水発生機のオーバーホールのほか、自動ドアの緊急補修などについて、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。また、大規模リニューアルは困難であるために、省エネ対策としてLED照明の設置や利用率の高い備品の交換を実施した。

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86.5%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・施設設営訓練を行った。

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、技能職団体や入居団体、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。

令和2年度においては、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、4月から5月にかけて貸館業務を休止したほか、6月から9月に貸館の利用人数を定員の半分に制限を行った。さらに1月以降は、貸館の利用人数制限に加え、夜間利用時間を短縮する利用制限を行っている。このため、利用率は大きく落ち込んでいるが、感染拡大防止のため、消毒液の設置場所を各貸室前に増やしたほか、共用部分の定期的な消毒を行い、施設利用者に対しては、声掛けや掲示を行って感染を拡大しないための行動を呼びかけ、利用者の安心安全の向上に寄与する会館運営を行った。

以上のことから、令和2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。

○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。

○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、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。

○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。

○新型コロナウイルス感染症をはじめ、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。