

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 | 川崎市産業振興会館 | 評価対象年度 | 平成20年度 |
| 事業者名 | ・事業者名 川崎市産業振興財団 ・代表者名 君嶋武胤 ・住所 川崎市幸区堀川町66番地20 | 評価者 | 工業振興課長 |
| 指定期間 | 平成18年4月1日～平成21年3月31日 | 所管課 | 経済労働局産業振興部工業振興課 |

2. 事業実績

| | |
|-----------|--|
| 利用実績 | 平成20年度の会館利用率は、全体目標55.8%に対し、62.0%となった。ホール、企画展示場、研修室、会議室ともそれぞれ目標値を上回った。(ホール:目標値72.0%⇒実績73.5%、企画展示場:目標値54.70%⇒実績61.9%、研修室:目標値62.05%⇒実績74.6%、会議室:目標値51.4%⇒実績55.1%) |
| 収支実績 | 収入の概要:利用料金収入 41,720,560円、事業収入 14,800,000円 支出の概要:施設管理費 173,096,045円、事業費支出 52,917,487円 指定管理料:173,956,000円 |
| サービス向上の取組 | サービス向上の取組として、①会館サービス向上委員会の開催、②接遇研修の実施、③コミュニケーションボードの設置、④福祉サービスコーナーの設置、⑤見学者への対応他、⑥テナント連携によるオーディション受賞製品の導入等を行ない、サービスの向上につなげた。 |

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 | 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) 利用者に対するアンケート調査を事業については、3事業について、施設管理については2回実施し、いずれも高い評価となっている。また、サービス向上委員会を開催し、改善に取り組んでおり、事業目的については、事業計画どおり概ね達成されている。 | | | | | |
| 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 | 4 | 5.6 |
| | | 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 | | | | | |
| (評価の理由) 施設整備費について、支出増となっているが省エネ型蛍光灯の取替えなど将来的な経費節減等に取り組んでおり高く評価できる。また、収入については、サービス向上や積極的な広報活動等により会館利用者及び事業参加者の増につながり、収入が計画を上回っている。金銭管理・会計手続については、適正な事業処理がなされている。 | | | | | |
| 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 | 3 | 6 |
| | | 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 | 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 | | | |
| 利用者の意見・要望への対応 | 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) | 10 | 3 | 6 | |
| | 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) 事業計画どおり、適切なサービスが提供されている。また、サービス向上委員会によるサービス向上への取り組みを行なうとともに、ホームページやパンフレット等により利用者に情報提供を行うことで、施設利用率の向上につなげている。利用者の意見等への対応については、アンケート調査を実施し可能な限り改善を図られている。 | | | | | |

| | | | | | |
|---|------------------------|---|----|-----|-----|
| 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 | 3 | 1.8 |
| | | 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) 組織管理体制については、適正な人員配置の下、市との連絡等を定期的に図り指定管理業務を実施されている。また、スタッフの能力向上を目的とした研修等、マニュアルの整備等の安全・安心への取り組み、法令遵守への取り組み等を積極的に行なっている。労働条件等については、市の基準に準じており適切に整備されている。環境負荷の軽減については、省エネ型蛍光灯への交換等環境に配慮した施設整備が行なわれている。 | | | | | |
| 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 | 15 | 3 | 9 |
| | 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 | | | |
| | 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・設備の保守管理、清掃、警備、植栽管理等について再委託により適切に実施されている。業務日誌・点検記録・修繕履歴等についても適切に整備・保管されている。設備・備品、消耗品については、利用者サービスの向上、設備維持のため適切に整備・補充が行なわれている。 | | | | | |

4. 総合評価

| | | | |
|-------|------|-------|---|
| 評価点合計 | 62.8 | 評価ランク | C |
|-------|------|-------|---|

注)評価点:100点満点。評価ランク:5段階評価

A:90点以上 B:80点以上90点未満 C:60点以上80点未満 D:40点以上60点未満 E:40点未満

A:特に優れている B:優れている C:適正である D:改善が必要である E:問題があり適切な措置を講じる必要がある

5. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

| |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> 川崎市産業振興会館は、企業間における情報交流、企業の技術開発、販路開拓事業の推進等を図り、本市産業の発展と地域経済の活性化に寄与することを目的として設置され、当該目的を達成するために行っている各種事業については、仕様書等どおり適正に業務運営が行われ、おおむね評価できる。また、会館の利用率は当初目標を上回って推移しており、評価できる。 市民の利用者からの施設管理に関する意見については、適切に対処している。また、サービス向上に向けた取組を積極的に行なっており評価できる。 全体としては、良好な施設の管理運営が行われており、評価できる。 |
|---|

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

| |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> 引き続き、会館利用者の意見、要望を積極的に吸い上げ、適切に対応できるようにする。 会館利用率をさらに向上させるとともに、事業収入増にさらに取り組むこと。 引き続き、市内企業の育成を図れるような各種事業を行うこと。 安全・安心な施設の維持・管理を引き続き行うこと。 |
|--|