

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21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21年4月1日～平成26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21年度の川崎市産業振興会館の利用率は目標60.2%に対し、60.9%(利用人数合計456,005人)となった。 多目的ホールについては、利用人数217,013人・利用率77.7%、企画展示場については、利用人数79,195人・利用率61.6%、研修室については、利用人数92,027人・利用率73.3%、会議室については、利用人数67,770人・利用率53.1%であった。
収支実績	収入:指定管理料:167,199,000円、利用料金収入 37,902,065円、事業収入 15,411,500円、その他収入 7,669,383円 支出:施設管理費 160,792,000円、事業費支出 57,250,194円
サービス向上の取組	施設等管理業務におけるソフト面での充実のため、利用者アンケートの実施と合わせ、会館利用者の利便性向上を図ることを目的として、会館サービス向上委員会を開催した。また、外部専門家による接遇研修等により受付業務の見直しを行った。平成21年度はサービス向上のための取り組みとして43件、美化・環境配慮の取り組みとして7件の改善を行った。

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	5	10
		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	4	8
		当初の事業目的を達成することができたか			
	(評価の理由) ・利用者満足度の調査については、①「産業情報かわさき」発行業務、②「新分野・新技術支援研究会」運營業務の公開合同セミナー、③パソコン研修、品質・環境管理支援研修等、④ロボット技術振興業務「第16回かわさきロボット競技大会」、⑤市内企業の製品の展示及び販路開拓の相談に関する業務、⑥施設の管理に関する業務(4回実施)についてアンケート調査等を適切に実施しており高く評価できる。結果についても、十分評価に値する。具体的には、パソコン研修については、講座内容について「ちょうどよい」が84.5%、講師の説明が「わかりやすい」が87%と好評であり、品質管理・環境管理支援研修等の内容については、「ほぼ満足できた」と「期待以上に満足できた」を合わせると99.5%に達した。また、施設管理については4回実施し、満足度は「良い」以上は平均で83.4%となっており、いずれも非常に高い利用者満足度が得られている。 ・アンケート調査結果については、各事業の改善に繋げており、さらにサービス向上委員会を年4回(安全部会、環境部会を含む。)実施し、サービスの向上に努めたことは大いに評価できる。 ・施設管理に関する具体的な取り組みとしては、①外部からのアクセス機能の向上、②受付業務の見直し(改善会議、接遇研修、外部専門家によるチェック、館内表示の見直し)、③館内見学の実施等を行っており、利用者満足度向上のため取り組みとして評価に値する。 ・以上のように、各事業について、アンケート調査やヒアリングを実施し、事業実施による成果の測定を行っており、当初の事業計画を上回る業務運営がなされた。例えば、情報の高度化に対応する企業の技術振興に関する業務について、今年度新たに「新分野・新技術支援研究会」エコプロジェクトを実施し、大きな成果を上げた。				

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	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	4	4.8
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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・支出については、収支計画に基づき、適切に執行し、経費等の管理を適切に行っており評価できる。</li> <li>・条例第3条に規定される①企業間の情報交流の促進並びに産業情報の収集及び提供に関すること、②情報の高度化に対応する企業の技術振興及び人材育成に関すること、③市内企業の製品の展示及び販路開拓の相談に関すること、④施設及び設備を利用に供すること、⑤産業経済の調査研究に関すること等を事業計画に沿って執行し、地域における企業支援・産業振興の推進に大きく寄与した。</li> <li>・効率的な会館運営のために、①業務の改善、②備品・設備の補修、③内部自主修繕履歴のデータベース化等の取り組みを行った。また、事業費は、経費削減に努め計画予算比6,780,170円の減となった。人件費は受付業務の外部委託により経費を削減した。また、施設管理費については、省エネ型蛍光灯取替え効果等により計画予算比7,093,244円の減となった。以上のように、着実に成果を上げており指定管理者の努力として非常に高く評価する。</li> <li>・利用料金収入については、計画予算比1,674,935円の減となったものの、人材育成事業等の事業収入等の増により、全体の事業活動収入は計画予算比1,420,948円の増となったことは、指定管理者の努力として評価できる。</li> <li>・収入確保については、ホームページやDM等による積極的な広報活動やサービス向上のための取り組みを展開することにより常に収入増に努めており、高く評価する。</li> <li>・金銭管理については、厳格なチェックを行っており、適正に管理している。また、事業収支についても、適正な事業報告がなされており、会計処理上の問題等はなく、指定管理業務の健全性を示すものとして評価する。</li> </ul>					
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			
		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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理者に対するヒアリングや業務報告書を点検することにより、事業計画を上回る業務運営がなされたことを確認した。具体的には、ビジネスPC研修等の開催について、平成21年度は目標120回開催のところ199回開催し、また、新分野・新技術支援研究会の会員数については、55社と目標を達成している。さらに、新規事業として、「産業情報かわさき」の配布先の拡大や産業情報コーナー運営業務における出張展示などの拡充、かわさきデザインギフト認定商品のマーケティング、会館ブログの新設、かわさきロボットサロンの開設等に取り組み、サービス向上等の成果を上げた。また、市事業と連携し、知的財産交流の促進を図るとともに、6階受付福祉サービスコーナーにかわさき基準製品である音声拡声器「クリアーボイス」を設置するなどの積極的な取り組みを高く評価する。</li> <li>・サービス向上委員会等において、サービス利用促進のための取り組みを検討し可能な限り実施している。また、常に業務改善や施設の自主修繕・外部修繕を行い施設の利用促進を図っており十分評価に値する。</li> <li>・会館の1階や6階にさまざまな産業情報やイベント情報の提供を適時かつ十分に行うとともに、インターネット等を通じ会館の取り組み等を適時情報発信し、利用者にとって魅力ある会館づくりを推進しており高く評価できる。</li> <li>・サービス向上委員会において、実施計画と実際のサービス提供の「ずれ」を検証している。また、受付業務の見直しのため、受付担当職員による週1回の改善会議を設け、日々の業務見直しを行い、さらに外部専門家による導線・表示・受付業務についての評価を得て、改善を行う取組みも実施しており評価に値する。</li> <li>・業務改善が必要な場合の検討については、サービス向上委員会や当課との定例ミーティング等において、適宜業務改善に向けて検討しており、可能なものから常に改善に取り組んでいることは評価できる。</li> <li>・日々の業務改善の取り組みによって、利用者との信頼関係が構築され、さらなる利用者をも生み出す、良好なサイクルが構築されている。</li> <li>・各事業等についてアンケート調査やヒアリングを実施しており、結果を可能な限り業務等の改善に反映させており、また、サービス向上委員会等において検討された改善点についてもサービス提供や管理等に反映させている。</li> <li>・アンケート調査を実施し十分な意見等を収集した。具体的には、①「産業情報かわさき」発行業務、②「新分野・新技術支援研究会」運営業務の公開合同セミナー、③パソコン研修、品質・環境管理支援研修等、④ロボット技術振興業務「第16回かわさきロボット競技大会」、⑤市内企業の製品の展示及び販路開拓の相談に関する業務、⑥施設の管理に関する業務(4回実施)を対象に調査等を実施し、十分利用者の意見等を収集しており高く評価できる。</li> <li>・アンケート結果について、サービス向上委員会等において検討し、利用者の意見や要望に対し可能な限り適切に対応し改善に努めていた。</li> </ul>					

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	4	2.4
	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) 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			
	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	4	2.4
	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			
<p>(評価の理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>適切な職員配置により効率的かつ効果的な管理運営が行なわれていた。</li> <li>毎月1回の定例ミーティングや事務連絡、相談等により当課との連絡・連携が十分図られており適切な連絡・連携体制を構築している。</li> <li>各再委託の管理については、適切な監視・確認を行っていることをヒアリングや業務報告書により確認しており、指定管理者としてのモニタリングを十分行っているものとして評価できる。</li> <li>職場内研修だけでなく、外部研修等を活用してスタッフのスキルの向上を図っており、スキルアップに繋がっている。</li> <li>適切な安全管理ができるよう適切な管理体制を構築しており、また、緊急時のマニュアル等を整備している。さらにサービス向上委員会の安全部会において安全・安心への取り組みを行っており評価できる。また、防犯意識の向上を図り、地元警察との連絡体制をより強化するため、幸事業所防犯協会に入会している。</li> <li>緊急時に即時対応できるよう、関係機関及び所管課との連絡体制を構築している。</li> <li>個人情報等に関する規定等を整備するとともに、法令遵守について周知徹底している。</li> <li>職員の労働条件等については、市の基準に準じており適正と認められる。</li> <li>サービス向上委員会の環境部会等で環境への取り組み等を推進しており、環境に配慮した指定管理業務を行っており評価できる。また、6階事務所・各階のエレベータホール・廊下等の照明器具を省エネ蛍光灯に変更し、その結果約37%の電気量・エネルギー使用量・電力を削減することができたことにより、関東電気協会の電気使用合理化活動表彰で優秀賞を受賞したことは指定管理者の努力として高く評価する。</li> </ul>					
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	4	12
	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			
	<p>(評価の理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>施設の老朽化が進む中、当課や施設管理委託先とも連携し、適切に設備・施設を整備・管理しており評価できる。</li> <li>業務日誌・点検記録・修繕履歴等は適切に整備・保管されていることを確認している。</li> <li>再委託により清掃等を適切に実施し、施設が快適に利用できるように取り組んでいる。警備については、再委託により適切に実施しており、連絡体制についても整備している。また、植樹管理についても、再委託により適切に実施している。再委託については、文書報告を基本とし、内容に応じて定例会や立会いを行い適正な管理を行っている。</li> <li>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については、常に点検しており、適切に管理・整備されており評価できる。</li> </ul>				

#### 4. 総合評価

評価点合計	82.6	評価ランク	B
-------	------	-------	---

#### 5. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

- ・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、利用者のニーズを的確に捉え仕様書を上回る業務運営を行っており、高く評価できる。また、会館の利用率は、指定管理者の広報活動やサービス向上の取組等により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、適切に対処し改善に向けて常に取り組んでいる。また、サービス向上委員会等を通じ、サービス向上に向けた取組を積極的に行なっており高く評価できる。
- ・全体としては、指定管理者の日々の努力により良好な施設の管理運営が行われており、高く評価する。

#### 6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

- ・引き続き、会館利用者の意見、要望を積極的に吸い上げ、適切に対応するようにする。
- ・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。