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22年度
事業者名	・事業者名　川崎市産業振興財団 ・代表者名　曽禰純一郎 ・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22年度の川崎市産業振興会館全体の利用率は、目標60．5%に対し、実績63．1%（利用人数456，750人）となり、東日本大震災や計画停電等の影響により閉館や利用者からのキャンセルがあったものの、目標を達成できた。 個別の利用状況については、多目的ホールが74．0%（207，057人）、企画展示場が66．4%（85，763人）、研修室が74．3%（93，177人）、会議室が55．4%（70，754人）であった。
収支実績	(収入) 指定管理料 168,452千円（当初 167,192千円、震災に係る変更協定分 1,260千円）、利用料金収入 37,841千円、事業収入 12,464千円、その他収入 4,015千円の合計 222,772千円である。 (支出) 人件費 33,999千円、事業費 34,161千円、施設管理費 158,522千円、その他 1,454千円の合計 228,137千円である。
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22年度はサービス向上のための取り組みとして37件、美化・環境配慮の取り組みとして25件の改善を行った。環境配慮については、施設の一部照明のLED化を推進した。

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 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	10	5	10
	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 当初の事業目的を達成することができたか	10	4	8
	(評価の理由) ・利用者満足度の調査については、①「新分野・新技術支援研究会」運営業務の公開合同セミナー、②パソコン研修、③品質・環境管理支援研修等、④ロボット技術振興業務「第17回かわさきロボット競技大会」、⑤施設の管理に関する業務についてそれぞれアンケート調査を実施した。①ついては、参加者の97%が満足、②については、講座内容について「ちょうどよい」が85．4%、講師の説明が「わかりやすい」が91．1%と好評であった。③については研修等の内容については、理解度が「ほぼ理解できた」・「よく理解できた」をあわせ83．8%、内容については「期待以上満足」と「ほぼ満足できた」をあわせると93%に達した。また、④については次回も参加するが85．7%、⑥については4回実施し、満足度は「良い」以上は平均で87．7%となっており、いずれも平成21年度を上回る非常に高い利用者満足度が得られた。 ・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3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。 ・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館内見学の実施等により利用者満足度向上のための取り組みを行った。 ・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。				
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 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	7	4	5.6
	収入の確保	計画通りの収入が得られているか 収入増加のための具体的な取組が為されているか	7	4	5.6
	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 事業収支に関して適正な会計処理がなされているか	6	4	4.8
	(評価の理由) ・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た。 ・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。 ・効率的な会館運営のために、引き続き、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、事業費については、経費削減に努めたものの、職員の昇給等により、予算比2，570，137円の増となった。施設管理費については、利用者サービス向上の観点から温水便座の設置を行うなどサービスの充実を図った。省エネ型照明導入を図るなどの効果により電気料金を予算比6，092，606円縮減した。 ・収入確保については、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た。 ・金銭管理については、職員に対して事例研究を行わせるなど事故防止に積極的に努めるとともに、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かった。なお、つり銭資金については、業務開始前、業務引継ぎ時、業務終了時の1日3回確認作業を行っており、研修や確認作業の成果により事故は発生していない。				

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			

(評価の理由)
・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22年度は目標115回(当初の120回を協定により変更)開催のところ228回開催した。また、新分野・新技術支援研究会の会員数については、65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、会館ブログの更新、かわさきロボットサロンの開催等に取り組んだ。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」を設置した。
・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積極的に実施している。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た。
・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行った。また、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た。
・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、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った。その他、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、改善を行った。
・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所管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、可能なものから随時改善した。
・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。
・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した。また、サービス向上委員会等において検討された改善点をサービス提供や管理等に反映させた。
・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「新分野・新技術支援研究会」運営業務の公開合同セミナー、②パソコン研修、③品質・環境管理支援研修等、④ロボット技術振興業務「第17回かわさきロボット競技大会」、⑤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た。
・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、適切に対応し改善に努めた。

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	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			
	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	4	2.4
	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	5	3
		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	4	2.4
	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	5	3

(評価の理由)
・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た。
・毎月1回の定例ミーティングや事務連絡、相談等により所管課との連絡・連携が十分図られた。
・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た。
・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た。
・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た。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。なお、日頃から避難訓練などを実施していたこともあり、東日本大震災の際にも冷静に対応した。さらに、従来の非常誘導灯では長時間に及ぶ計画停電には対応ができないため、可搬式発電機による階段照明の導入を検討するなど、震災後迅速に課題を抽出し、新年度の実施につなげており、来館者の安全確保に努め意識は非常に高い。
・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。
・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。
・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。
・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、平成21年度は白熱電球比で約37%の電力削減効果のある省エネ蛍光灯を導入したことにより関東電気協会から優秀賞を受賞したが、平成22年度も白熱電球比で86%電力削減効果のあるLED化を導入するなど環境に配慮した取り組みをしており、このことが新聞で報道された。

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	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			
	（評価の理由） ・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・管理した。 ・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。 ・清掃については、施設が快適に利用できるよう再委託により適切に実施され、警備については、来館者の安全確保等のために再委託により適切に実施されており、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た。なお、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た。 ・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・整備された。				

４. 総合評価

評価点合計	83.2	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、仕様書等に沿って適正に業務運営が行われ、高く評価できる。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。
・ 利用者から寄せられる意見や要望については適切に対処しており、また、サービス向上委員会等を通じて、サービス向上に向けた取組を積極的に行なっていることなど、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、高く評価できる。

６. 来年度の事業執行（管理運営）に対する指導事項等

・ 引き続き、会館利用者からの意見や要望に対して積極的に傾聴し、適切に対応すること。
・ 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。特に、夏季の電力不足による節電により、来館者の健康を害することが起こらないよう留意すること。