

## 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	川崎市地方卸売市場 南部市場	評価対象年度	令和3年度
事業者名	・事業者名 川崎市場管理株式会社 ・代表者名 柴崎 太喜一 ・住所 川崎市幸区南幸町3-126-1	評価者	中央卸売市場北部市場 管理課長
指定期間	令和3年4月1日～令和8年3月31日	所管課	経済労働局中央卸売市場北部市場管理課

### 2. 事業実績

利用実績	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用料金収入 目標額108,212千円に対し、実績117,282千円</li> </ul> ※川崎市地方卸売市場南部市場は、一般の市民向けの施設とは異なり、市場において業を営む者を対象としていることから、利用率等ではなく利用料金収入を利用実績とする。
収支実績	<ul style="list-style-type: none"> <li>・収入実績 117,717千円 (利用料金 117,282千円 企画提案事業売上 432千円)</li> <li>・支出実績 105,674千円 (人件費 20,563千円 委託費 46,237千円 修繕費 26,693千円 企画提案事業 2,193千円 光熱水費 4,148千円 その他経費 5,840千円)</li> </ul>
サービス向上の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染症への対応として、手洗場等にポスター等を設置するなど事業者等に向けて感染予防啓発の実施、場内すべてのトイレに非接触型の手洗いの設置を完了したほか、年末の混雑時には、臨時のスタッフを配置し、待機列の整理など感染予防に努めた。また、青果卸会社による職域接種の実施に対して運営協力を行った。</li> <li>・市場活性化に向けて、新型コロナウイルス感染症の影響を受ける中、感染症対策を行い「いちばいち」の開催を実現させたほか、引き続きSNSを活用した個店情報の発信や市場のPRを行った。また、各部門での意見交換を活発化させることを目的に新たに部門間の会議の開催を実現させた。</li> </ul>

### 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	8	4	6.4
		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	4	3	2.4
		当初の事業目的を達成することができたか			
(評価の理由) ・利用者である場内事業者の状況の把握に向けて、日々の巡回の場などを活用しているほか、場内事業者等からの苦情や要望等を「連絡ノート」に整理し、指定管理者内で共有・分析し、迅速な対応を図った。また、本年度はより広い情報収集やきめ細やかな対応を目指して、新たに社内に修繕委員会を立ち上げているが、工事件数が令和2年度44件に対して、令和3年度は69件と大幅に増えており、要望に応じて、きめ細かく対応したものと一定の評価ができる。 また、新たに各部門別の会議の開催を実現させるなど、場内事業者の意見交換を通じた市場の更なる円滑な運営に努めている。 ・すべてのトイレの手洗いの非接触化を完了させるなど、利用者の利便性の向上を推進した。 ・Twitter等の双方向のコミュニケーションが可能なSNSを活用して幅広く情報発信を行うとともに意見の収集に努めており、Twitterのフォロワー数等も前年度を上回るなど、一定の効果が上がっていると認められる。 ・また、SNSでは発信しきれないイベントの詳細情報や市場で取り扱う珍しい食材等を実際に購入し、調理方法や食べ方を紹介するなど、指定管理者独自の取材に基づく情報を発信するなど、独自の取組を実施している。					
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	10	3	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	10	4	8
		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	5	3	3	
	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) ・「効率的・効果的な支出」については、新型コロナウイルス感染症の影響を受け食鮮祭り等が中止となるなど、一部変更が生じたものの、その一方で市場機能の維持確保に向けて、各種感染対策の実施や青果卸売会社が行った職域接種に指定管理者としても、その運営に協力し、約2,900人の接種の実現に貢献した。他の部分は、総じて事業計画に基づき適正な支出が行われており、利用者の利便性向上と施設の老朽化対策に向け、ほぼ計画どおり26,693千円の修繕を実施することができた。 ・「収入の確保」については、滞納が生じた事業者に対しては、引き続きな催促を徹底して行ったほか、現金払いの事業者に自動振り込みの提案を行うなどの対応を図り、すべての利用料金を翌月末までに回収することができている。全部門で取扱量が増加した結果、売上高割使用料が計画値の126%の33,327千円と増加し、指定管理者として、取扱量増大へも兼ね共用部分のパレットの一斉廃棄等を実施し、スペースの確保に努めるなど、間接的ではあるが、売上高使用料の確保に向けた対応を行った。 ・「適切な金銭管理・会計手続」については、引き続き、施錠ルールを社内徹底するなど、事業計画のとおり適切に対応した。					

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	8	3	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の向上	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	5	3	3			
		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	8	4	6.4			
		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) 「適切なサービスの提供」については、食鮮祭り等が中止となるなど、事業計画の変更を余儀なくされたが、市場運営に関するニュースを伝える月1回の「川崎幸市場だより」の発行や日々の巡回時でのコミュニケーション等を通じて、情報提供等を行っている。また、新型コロナウイルス感染拡大への対応として、ポスター等の掲示や非接触型の手洗いの設置、職域接種の支援など、新型コロナウイルス感染症に対し、積極的な対応を行った。 「業務改善によるサービスの向上」については、広い情報収集やきめ細やかな対応を目指して、新たに社内に修繕委員会を立ち上げるなどの対応を図っている。 「利用者の意見・要望への対応」については、「連絡ノート」を活用し、幅広い意見を収集し、共有し、施設の修繕や場内衛生に関するものなど様々な意見に対し、迅速に対応したほか、Twitter等のSNSを活用して幅広く情報発信を行うとともに意見聴取に努めており、そのフォロワー数も年々増加しており評価できる。本年度は部門内の意見集約に向けて、新たに各部門別の会議の開催を実現させるなど、場内事業者の意見交換を通じた市場の更なる円滑な運営に努めている。							
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	10	3	6			
	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						
	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)				8	4	6.4
		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				8	3	4.8
	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				8	3	4.8
	(評価の理由) ・新型コロナウイルス感染症の影響が続く状況下においても、組織管理体制を維持し、業務仕様書や事業計画に基づいた要求する品質基準での管理・運営が行われた。 ・「適正な人員配置、連絡・連携体制、再委託管理」については、所管課とのモニタリングや打合せを通じて情報共有を図るなど、安定的な市場の管理運営を行った。また、モニタリングについては、現地での開催だけではなく、一部リモート開催するなど、柔軟に対応を行った。 ・「担当者のスキルアップ」については、OJTや基本協定・仕様書等の業務内容の再確認のほか、今後のデータベース構築に向けて、Excelのスキル向上を目指し、社内勉強会を実施した。 ・「安全・安心への取組」については、新型コロナウイルス感染症拡大防止に向けて、青果卸売業者による職域接種の実施に向けて支援を行ったほか、手洗い・消毒の啓発に向けたポスターの掲示や場内放送等を実施した。また、多数の来場者が訪れる年末には、専属スタッフを複数配置し、マスクの配布やアルコール消毒の徹底のほか密が発生しないよう事前に待機列の場所を設けるなど、感染予防に向けた取組を推進した。また、各建物や設備等の状況、工事における安全対策など市場施設状況確認に向けた場内巡回を定期的に実施した。 ・「コンプライアンス」については、各種法令順守に向けた勉強会を開催したほか、健全な労務管理を実施し、適切な労働環境維持に努めた。 ・「環境負荷の軽減」については、引き続き不要照明の消灯や廃棄物分別の徹底を進めた。							
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						
	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) 円滑な市場運営に向けた組織管理体制がこれまでの経験もあり構築できており、総じて安定的な市場の管理運営を行うことができている。大規模修繕については、施工業者やまちづくり局と事前に工事工程を数度すり合わせるなど綿密な調整を実施し、大きな支障もなく完了することができた。また、昨年度発見された、屋外灯配線等の絶縁不良についても適切に対応している。清掃、警備、植栽等についても、委託先と連携しながら、状況の確認・対応に努め、特に年末期間については、警備員を増員し敷地外での待機車列や場内渋滞の発生を予防した。また、計画になかった場内の食堂棟の排水管について、管路配置の見える化もかねて、調査・清掃を実施し、結果として来年度の清掃の仕様に加えるなど、市場の設備保守の向上を果たした。さらに、鳥類への対応として、鷹匠に依頼し、カラス・ハトの排除等を行い、巣を作られることを防いだなど一定の効果をおげた。							

#### 4. 総合評価

評価点合計	68.4	評価ランク	C
-------	------	-------	---

#### 5. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

川崎市地方卸売市場南部市場は昭和19年の開設以来、生鮮食料品等を安定的に消費者へ提供するという重要な役割を果たしてきた施設である。市場運営の更なる効率化を図るとともに、賑わいのある地域に密着した市場を目指すために指定管理制度を導入したもので、指定管理者はこの趣旨に則り、施設の管理運営等を推進している。

令和3年度は指定管理者制度導入8年目、第2期の初年度となるが、統括責任者の初の変更や新型コロナウイルス感染症の影響などがあったが、管理運営の面では、これまでの経験を活かしながら、場内事業者が安心して市場業務を行えるよう、業務仕様書や事業計画に基づいた要求する品質基準での管理・運営が行われた。また今年度は「3. 評価」に記載の通り、卸売市場は、生鮮食料品流通の重要な拠点であり、継続した安定的な運営が特に求められることから、安心安全への取組として、新型コロナウイルス感染症対策として、青果卸売業者による職域接種への協力や年末における専属スタッフの複数名の配置などきめ細やかに対応したことは評価できる。

市場活性化の面においては、一部のイベント等が開催できない状況となったが、SNSを活用した市場のPRや個店情報等の情報発信や双方向でのコミュニケーションを図ったことにより、Twitterのフォロワー数も増加しているほか、クックパッド事業の継続実施やブログでの調理方法や食べ方の紹介など、民間ならではの創意工夫で市場活性化事業の実施・充実に努めていると認められる。

#### 6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

- ・指定期間第2期目の2年目となることから、これまでの経験を活かし、引き続き安定的な施設の管理・運営が図られるよう期待したい。
- ・特に、運営に当たっては事業者の意見を踏まえたうえで、丁寧な説明を行い、できるだけ事業者の理解を得ながら、きめ細やかな円滑な運営に努めることを期待する。
- ・また、電気料金の未請求については、引き続き市と連携して調査を継続すること。
- ・今年度新型コロナウイルス感染症の影響等により実施できず、事業内容が変更になり生じた余剰分について、協議内容に基づき防犯カメラの設置・運用及び修繕を実施すること。
- ・新型コロナウイルス感染症への対応について、不透明な状況が続くことも予想されることから、市場の取り巻く状況や国等の対応状況等を見極めながら、引き続き本市と連携しながら対応に努める一方で、適切な感染対策等を図りつつ市場活性化に向けた取組を進めることを期待する。
- ・その他の市場活性化にかかる事業についても、民間ならではの創意工夫で、その充実に努めてほしい。
- ・また場内の巡回や意見交換の場の設置等、より場内事業者はもとより買出人や一般利用者の意見・要望の把握に努め、これに適切に対応することで、サービス、満足度の向上に努めてもらうとともに、市にフィードバックすることを期待する。