

## 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	平成28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	平成26年4月1日～平成31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 92,384千円に対し、実績96,177千円</li> </ul> <p>※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。</p>
収支実績	<ul style="list-style-type: none"> <li>・収入実績 118,914千円 (利用料金 96,177千円 電気料金納付金 19,338千円 自主事業売上 3,399千円)</li> <li>・支出実績 115,980千円 (人件費 18,782千円 委託料 37,013千円 光熱水費 21,851千円 顧問料 784千円 その他経費 30,311千円 活性化・自主事業 7,239千円)</li> </ul>
サービス向上の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の利用方法について関係者との協議の場の設定や利用にあたっての調整を行うなど、施設利用の利便性の確保に取り組んだ。</li> <li>・市場内事業者だけでなく、一般利用者や実需者など、市場外からの意見を聴取し、事業運営に反映させた。</li> <li>・「調理実習室」の新規設置やそれを活用した調理体験教室の開催、商店街連携事業「食彩まつり」など、新たな事業展開について取り組んだ。</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	4	3.2
当初の事業目的を達成することができたか					
(評価の理由) ・連絡ノートを活用した要望・苦情等の集約・情報共有化や、場内事業者の施設利用希望の調整、懸案事項であった場内事業者が一同に会し意見交換を行う場「収穫祭」の開催など、場内事業者からの意見聴取を積極的に行った。また、市場を利用する一般の利用者に対しても、各種セミナー時のアンケート実施やTwitter・Facebook等の双方向コミュニケーションのSNSを活用し、意見聴取を行った。さらに、商店街との連携事業「食彩まつり」を新規事業として実施し、実需者との顔の見える関係の構築、直接的な意見聴取を行うなど、市場内事業者だけでなく、実需者など市場外からも幅広く意見聴取を行った。 ・上記手法の意見聴取を行ったことにより、暫定利用施設の継続許可や、不衛生施設の清掃活動、「川崎幸市場」商標ロゴの無償提供など、場内事業者の要望に対し積極的に取組を行った。また、一般向け事業で反響があった調理体験教室の複数回開催や、商店街との意見調整による「食彩まつり」の実施など、自事業等に対する創意工夫も行った。					
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	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」としては、修繕工事の内製化(職員による工事実施)や、アルバイト職員のレベルアップによる人件費の削減など、一部未達成があったものの、計画に基づき積極的な管理運営経費の削減を行った。 ・「収入の確保」としては、滞納件数が1件となったが速やかな対応により早期解決をした他、ポストイン実施による仲卸事業者募集など、収入の確保に努めた。また、新青果卸会社入場に伴う動線や施設利用の調整等、空き施設の解消対策を行い、利用料金収入が前年度より増加した。 ・「適切な金銭管理・会計手続」として、窓口スペースの亚克力板の設置などによる完全施錠化や施錠ルールの徹底の実施など、事業計画に基づき適切に対応した。					

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	4	6.4
		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	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	3	4.8
		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)			
	<p>(評価の理由)</p> <p>・「適切なサービスの提供」として、事業計画に基づいた自主事業の実施や、ホームページ、SNS、チラシ等により利用者への情報提供を適正に行った。特に、平成28年度においては新たに調理実習室を設置し調理体験教室を実施するなど、新たな取り組みも行った。</p> <p>・「業務改善によるサービス向上」、「利用者の意見・要望への対応」として、上記「利用者満足度」に記載のとおり、市場内事業者だけでなく、実需者など市場外からも幅広く意見聴取を行い、それらの意見を市場施設利用の利便性の向上や「調理体験教室」や「食彩まつり」などの事業実施などに取り入れた。</p>				
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	8	3	4.8
	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)			
	コンプライアンス	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	8	3	4.8
		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	8	3	4.8
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	8	3	4.8	
<p>(評価の理由)</p> <p>・人員配置、所管課との毎月のモニタリングや適宜打ち合わせによる情報共有、再委託先との連絡調整・業務履行確認等については、計画に基づき適正に行ったと認められる。</p> <p>・計画に基づいた研修等や他市場への視察の実施などにより、担当者のスキルアップを図った。また、安全・安心への取組においては、事業計画に基づき適正に実施し、事故等による被害0件を達成した。災害(大地震、台風、大雪等)発生時の対応についても、事業計画に基づき適正に実施したと認められる。</p> <p>・コンプライアンスとして、事業計画に基づき、各職員の労務管理を適正に行った他、中小企業退職金支援機構への加入をするなど、労働環境の向上に努めた。</p> <p>・環境負荷の軽減として、各種設備の定期点検や不要照明の消灯、ドライバーへのアイドリングストップの声かけなど、事業計画に基づき適切に実施したと認められる。</p> <p>※本項目における「安全・安心への取組」については、事件、事故、災害等に関する内容についてのみ評価を行っている。なお、食の安全・安心への取組については、食料品の安全性の確保に向けた検査・指導・監督については川崎市が、市場内の衛生状況の保持については指定管理者が、それぞれ行うこととしている。</p>					
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			
	<p>(評価の理由)</p> <p>上記6項目については、事業計画書に基づき適正に管理実施したが、次の項目については取組を強化しており、特に評価できる。</p> <p>・平成28年度から平成29年度の2か年の「屋上防水工事」について、当初計画していた工事着手時期に遅れが生じたが、工事施工業者との調整や場内事業者への丁寧な説明を行い、場内事業者や事業実施への影響を最小限にとどめた。</p> <p>・衛生管理が不十分な場内事業者に対し改善指導を適宜行った他、夏季に向けて衛生環境を速やかに改善するため、事業者了承の上、店舗内等の清掃作業を代行し、市場の衛生状況の改善を行った。</p>				

#### 4. 総合評価

評価点合計	67.6	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、自主事業を推進している。

平成28年度は指定管理者制度導入3年目にあたる。平成28年3月に新青果部卸売事業者が入場したことに伴い、施設利用に関する要望等が青果部門の事業者から多く寄せられたが、その都度、関係者と協議の場を設けるなど、施設利用に向けた調整を行った。また、「3. 評価」に記載のあるとおり、場内事業者からの意見聴取だけでなく、各種セミナー時のアンケート実施や双方向コミュニケーションSNSを活用などによる一般利用者からの意見聴取や、商店街との連携事業「食彩まつり」を通じた実需者との顔の見える関係の構築など、市場外からも幅広く意見聴取を行った。

また事業展開に関しても、「調理実習室」の新規設置やそれを活用した調理体験教室の開催、商店街連携事業「食彩まつり」など新たな事業展開について評価できる。

管理運営の面においては、指定管理3年目であり、安定的な管理運営体制を行っていると認められ、特に大規模工事実施への調整や衛生状況の改善等については「3. 評価」に記載のとおり評価できる。

#### 6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

- ・場内事業者との意見交換の場の設定や巡回等によるヒアリングなど、事業者からの積極的な意見聴取について引き続き行うこと。特に、平成28年3月に入場した新青果卸事業者「南部青果」については着実に取扱量を増やしてきており、トラックの入場の増加等、他事業者への影響も生じることが予想されるため、当該事業者や関係事業者と十分に話し合い、解決に向けて取り組みこと。
- ・事業実施に際しては更なる創意工夫をすること。特に、商店街連携事業等においては、川崎市内の事業者との連携や市内での開催について検討すること。
- ・市場は産地と実需者を結びつける重要な役割も担っていることから、実需者との連携した事業実施だけでなく、生産者向け事業についても検討すること。
- ・その他、指定管理応募時に提案した自主事業について、実施状況を確認し、未実施の事業については実施に向け検討すること。
- ・衛生管理が不十分な事業者に対して継続的に対応すること。また、指導等に際しては各種法令・条例を十分に理解し、必ず遵守すること。