

## 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2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～令和3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	<p>・利用料金収入 目標額106,393千円に対し、実績113,525千円</p> <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	<p>・収入実績 162,035千円 (利用料金 113,525千円 電気料金納付金 47,608千円 企画提案事業売上 902千円)</p> <p>・支出実績 160,977千円 (人件費 22,799千円 委託費 44,557千円 光熱水費 51,943千円 修繕費 33,976千円 活性化・企画提案事業 1,675千円 その他経費 6,027千円)</p>
サービス向上の取組	<p>・修繕工事については、計画25,850千円に対して、実績33,737千円であり、計画比の128%となり、老朽化する施設を積極的に改修することで、利用者の利便性向上につなげることができた。</p> <p>・新型コロナウイルス感染拡大への対応として、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を実施したほか、年末の混雑時には、専属スタッフを配置し、消毒やマスクの着用を徹底させるなど、感染予防に努めました。また、事業者支援として、資金繰りが悪化した事業者に対して支払い猶予を行った。</p> <p>・市場活性化に向けて、令和2年度は、SNSを通じたアンケート結果を受け、具体的な入場の仕方や駐車場の場所等を紹介するマップを作製、WEB上に公開することで買出人の増加を図った。また、新たに生鮮食品のECサイト「クックパッドマート」については、事業者に向けた説明会の開催等円滑な出店に向けたサポートを実施するなど取組を推進した。</p>

### 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					
<p>(評価の理由)</p> <p>・日々の巡回の場などあらゆる機会を通じて、利用者である場内事業者等の状況把握に努めるとともに、日々の場内事業者からの苦情、要望等を「連絡ノート」に整理し共有・分析し、改善に向けた対応を行うなど、場内事業者が安心して円滑に市場業務を行えるよう、通常の施設維持・管理業務等を実施している。</p> <p>・また、新型コロナウイルス感染症の影響により、「食鮮まつり」が中止となり、6月、7月を除き「いちばいち」も中止となったほか、「夏休み市場体験」など市民向けサービスも中止とせざるを得ない状況となり、直接的な声を聴くことができる機会が減少する中においても、SNSの双方向性を生かしてアンケート調査等を通じた意見聴取を行った。</p> <p>・生鮮食品のECサイト「クックパッドマート」を活用した取組においては、これまで指定管理者として出店し販売を行ってきたが、利用者である場内事業者の満足度を向上させるため、令和2年度は、場内事業者に向けた説明会の開催やそのノウハウを出店を希望する場内事業者に伝えながら出店を誘導するなど、場内事業者の売上拡大に向けた支援を行った。また、SNSを通じて、買出人のテイクアウト商品のPR等を行った。</p>					
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	4	8
		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					
<p>(評価の理由)</p> <p>・「効率的・効果的な支出」については、総じて事業計画に基づき適正な支出が行われている。令和2年度においては、新型コロナウイルス感染拡大の影響で活性化事業にかかる支出が計画に比して大きく減少(計画6,412千円→実績1,675千円)しているが、利用者の利便性向上と施設の老朽化対策を進めるため、事業者の円滑な事業運営に資する施設修繕に積極的に取り組んだ(計画25,850千円→実績33,737千円)。収支の状況を踏まえ、効率的で効果的な支出が行われている。</p> <p>・「収入の確保」については、新たなスペースの捻出による積極的な施設利用の拡大に加え、滞納が生じた事業者に対しても、口頭、書面を合わせた催促を徹底して行った結果、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。また、一方で、新型コロナウイルス感染拡大の影響で利用料金等の納付が困難な事業者に対しては、市との調整を行い、支払い猶予の対応を行った。事業者の資金繰りを支援することで、長期的な収入の確保を図っている。</p> <p>・「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。</p>					

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						
	<p>(評価の理由)</p> <p>・「適切なサービスの提供」については、利用の促進に向けて、引き続き日々の巡回時でのコミュニケーションや「川崎幸市場だより」等を通じて、情報提供等を行っている。新型コロナウイルス感染拡大への対応として、ポスター等を通じて感染予防の啓発を行うとともに、支払い猶予を実施するなど、新型コロナウイルス感染症の影響を受けている場内事業者に対し、積極的な対応を行った。</p> <p>・「業務改善によるサービスの向上」、「利用者の意見・要望への対応」については、利用者満足度にて記載した通り、「連絡ノート」を活用し、幅広い意見を集め、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。また、新型コロナウイルス感染症により、多くのイベントが中止となり、利用者のニーズ把握が制限される中、SNSの双方向性を生かして、積極的にアンケートを発信し、意見・要望等の収集に努め、市場の利用方法がわかりにくいとの声に対して、具体的な入場の仕方や駐車場の場所など初めての方でもわかるよう、新たに市場マップの作製等を行った。</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	4	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						
	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				
<p>(評価の理由)</p> <p>・新型コロナウイルス感染症の拡大や指定期間の再延長、条例改正等、当初の予定と異なる状況下においても引き続き、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。</p> <p>・「適正な人員配置、連絡・連携体制、再委託管理」については、指定期間の再延長に伴い雇用等の面等で対応を適切に行い、適正な管理体制を維持するとともに、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。指定管理者及び所管課の事務の効率化や新型コロナウイルス感染拡大の影響を踏まえ、モニタリングや打合せについては、現地での開催だけではなく、リモートでの開催も含め、所管課の要望に応じて柔軟に対応を行った。</p> <p>・「担当者のスキルアップ」については、条例改正に対応するため勉強会を開催したほか、会計知識の習得に向け、eラーニングを実施した。</p> <p>・「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の予防に向けて、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、多くの来場者がある年末には、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、ソーシャルディスタンス確保の注意喚起を行うなど、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。本年度は、自損事故による死亡事故が発生し、これを受けて事故の発生したスロープに減速ランプを付けるなど改善を図った。</p> <p>・「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。</p> <p>・「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ほか、PCB含有判定を受けた照明器具の更新・撤去を行った。</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	3	4.8			
	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>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ます。冷蔵車冷却設備改修その他工事については、施工業者やまちづくり局と綿密な調整を行い、予定通りに完了することができた。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。</p>							

#### 4. 総合評価

評価点合計	70.8	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2年度は指定管理者制度導入7年目にあたる。指定期間が令和2年度まで再度1年延長されたほか、新型コロナウイルス感染症の拡大や条例改正等さまざまな対応が求められた中、引き続き、組織管理体制を維持し、これまでの経験を活かしながら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。

特に、令和2年度は、新型コロナウイルス感染拡大への対応として、事業者等に向けて感染予防啓発に加え、資金繰りが悪化した事業者向けに支払い猶予を実施した。

また、市場活性化の面においては、コロナ禍の状況により取組が制限される中においても、生鮮食品のECサイト「クックパッドマーケット」に引き続き参加することで、引き続き場内事業者の販路開拓を図ったほか、SNS上で買出人店舗のテイクアウト商品のPRを行うなど、厳しい状況の中、活性化に向けた取組を行ったことは評価できる。

そのほかにも、利用者のアンケート調査にSNSを有効活用するなど、民間ならではの取組を進めており、市場の活性化に努めていることが認められる。

#### 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。
- ・新型コロナウイルス感染拡大への対応については、先の見えない状況が続くと思われるが、引き続き本市と連携しながら、感染拡大防止に向けた迅速な対応を行うとともに、卸売市場を取り巻く状況の変化を読み取り、事業者の事業継続につながるような市場活性化策に積極的に取り組むことを期待したい。
- ・新型コロナウイルス感染症の影響により、多く事業に影響が出ることが予想されるが、さらにSNSやHPなどを有効活用するなど、さらなる情報発信に努めてもらいたい。
- ・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。
- ・また引き続き、場内の巡回やSNSでのアンケートなど、場内事業者や買出人の意見・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。