

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	川崎市港湾振興会館	評価対象年度	平成20年度
事業者名	・事業者名 社団法人 川崎港湾振興協会 ・代表者名 齋藤 文夫 ・住所 川崎市川崎区東扇島38-1	評価者	港湾管理課長
指定期間	平成18年4月1日～平成21年3月31日	所管課	港湾局川崎港管理センター港湾管理課

2. 事業実績

利用実績	会館利用者 206,061人(前年度比2,727人増) 展望室利用者 26,678人(前年度比2,773人増) 会議室・研修室利用件数 799件(前年度比73件減) 体育室専用利用件数 373件(前年度比43件減) 体育室利用者 1,372人(前年度比379人増) 庭球場利用者 44,687人(前年度比3,133人増)
収支実績	収入額 196,694,050円(5,044,161円減){内訳 指定管理事業収入127,794,650円(3,470,450円減) 会館事業収入68,899,400円(1,573,771円減)} 支出額 192,328,766円(5,323,237円増){内訳 人件費30,748,624円(2,746,478円減) 物件費161,580,142円(8,069,715円増)}
サービス向上の取組	展望室の無料化に向けた取り組みを進め、平成21年4月からの暫定的な実施に目途をつけた。 従来の紙によるアンケートの他、インターネットホームページによる集計及び施設の利用者から直接ヒアリングを行い、サービスの向上を図っている。

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	4	8
		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	3	6
当初の事業目的を達成することができたか					
(評価の理由) ・指定管理者制度導入以前には10万人台だった年間来館者数が、3年連続で20万人超を達成した。 ・「川崎みなと祭り」では、指定管理者として開催に協力することによって、10万人を超える集客を達成し川崎港のアピールに貢献した。					
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	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) ・ホームページ、市報などを活用し、各種イベントを市民へ積極的に知らせている。 ・窓口など館内3箇所に設置された投書箱及びホームページなどから回収したアンケートを随時担当者が確認する一方、来館者に対し直接ヒアリングを行うことで、積極的に利用者のニーズを把握するよう努めている。				
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	5	3	3
		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	5	3	3
		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	4	4
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) ・平成19年度まで法人税等は現金(納付時)ベースでの計上となっていたが、平成20年度より発生ベースの計上に切り換え、企業会計と同等の扱いにして、より明確化に努めている。					

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			
	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	5	4	4
	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	3	1.8
	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)	5	4	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	5	3	3
	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	4	2.4	
(評価の理由)					
<ul style="list-style-type: none"> <li>・市所管課とは、日々密に連絡・連携を取っている。</li> <li>・施設維持管理に携わる再委託先も施設に常駐していることから、異常発生時には行動を共にして、業務の確実な実行を確認している。</li> <li>・危機管理体制に関しては、消防局やテナントなど関係者と連携を取り、防災訓練などを適切に行い管理体制を構築している。平成20年には消防局より表彰もされている。</li> <li>・新聞・ダンボール・コピー用紙のリサイクルなど、環境荷配慮した業務の執行を徹底している。</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			
	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	14	3	8.4
	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)					

#### 4. 総合評価

評価点合計	71.6	評価ランク	C
-------	------	-------	---

注) 評価点:100点満点。評価ランク:5段階評価

A:90点以上 B:80点以上90点未満 C:60点以上80点未満 D:40点以上60点未満 E:40点未満

A:特に優れている B:優れている C:適正である D:改善が必要である E:問題があり適切な措置を講じる必要がある

#### 5. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

施設及び設備の老朽化が進んでいるが、適切な維持・管理を実施し、安心・安全な施設の維持に努めている。  
市民サービス向上のために様々な企画案が出され、その積極的姿勢は高く評価できるが、検討中のものが幾つか残っており今後も引き続き対応していくことが必要となっている。  
平成18年度より3か年、安定した事業展開をしており、来館者数を毎年20万人以上堅持している実績は評価できる。

#### 6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

平成20年4月東公園開園、平成21年8月ビーチバレー場新設と、川崎港における東扇島への注目度は年々高まっており、港湾振興会館はその中心地として非常に重要なポジションにあることから、今後も更に幅広く市民へPRするよう指導していく。  
会議室など、利用率の低い施設に対し改善策を図るよう調査、研究するよう指導していく。  
施設及び設備の老朽化は顕著に現れており、これまで以上に堅実な施設の維持管理を指導していく。  
平成21年度以降も限られた費用のなかで、最大限の効果を上げられるよう更に費用対効果を考慮し、利用者へのサービス向上に努めるよう指導していく。