

所管課による評価①

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21年度
事業者名	・事業者名 社団法人 川崎港振興協会 ・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21年4月1日～平成26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 225,025人(前年度 206,061人) 展望室利用者 52,454人(前年度 26,678人) 会議室・研修室利用件数 791件(前年度 799件) 体育室専用利用件数 370件(前年度 373件) 体育室個人利用者 1,647人(前年度 1,372人) テニスコート利用者 41,766人(前年度 44,687人) ビーチバレー場 5,485人
収支実績	収入額 214,789,920円(前年度 196,694,050円){内訳 指定管理事業収入 147,946,000円(前年度 127,794,650円) 会館事業収入 66,843,920円(前年度 68,899,400円)} 支出額 210,863,629円(前年度 192,328,766円){内訳 人件費 33,242,213円(前年度 30,748,624円) 物件費 177,621,416円(前年度 161,580,142円)}
サービス向上の取組	展望室の無料化実施 ビーチバレー場新設に伴う各種イベントへの積極的な共催・後援 月毎のアンケート集計・検証

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	4	8
		当初の事業目的を達成することができたか			
(評価の理由) 窓口など館内3箇所に設置された「意見箱」などから回収したアンケートを担当者が確認し、月毎に提出される月報の中で内容を検証している。 展望室入場料無料化により、利用者数を倍増させた。					
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			
	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	10	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			
(評価の理由) 定期的な「入居者連絡会議」を開くことによって、入居者の職場環境維持に努めた。 平成21年度に新設されたビーチバレー場を積極的に活用し、8ヶ月で13回に及ぶイベント等への共催・後援を積極的に行い、施設の認知度及び利用者数を伸ばした。 港湾振興会館のマスコットキャラクターである「川丸くん」の着ぐるみを作成し、港湾振興会館内外において広報活動を行い、会館の知名度を上げた。					
収支計画	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			

実績	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)					
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	5	3	3
	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	3	3	1.8
	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)	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) 市所管課と、日々密に連絡・連携を取っている。 接遇研修を積極的に行い質の向上を図る一方、利用者アンケートによってその効果を検証した。 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。 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。又、自動販売機設置事業者と協力し飲料水を備蓄するなど新しい試みを図っている。 ペットボトルのキャップリサイクルに積極的に協力し、主催団体から感謝状を授与された。 新聞・ダンボール・コピー用紙のリサイクルなど、環境に配慮した業務の執行を徹底している。					
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	14	4	11.2
	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) 老朽化した外部清掃用 Gondola を自主的に改修するなど、安全に対する意識の高さを評価した。 花園や植栽の整備の他に、鯉のぼりの掲揚、クリスマスツリーの設置など景観向上へ向けて様々な試みを実践した。					

4. 総合評価

評価点合計	74.4	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

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。特に市の財政が逼迫する中、自主的に作業用 Gondola の改修を行うなど高い安全意識と実行力を評価した。
会館利用者数では約2万人、前年比約8%増と順調に伸ばしたが、会議室の利用件数では前年とほぼ同じ低水準を推移しており一層の努力が求められる。

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

平成21年度包括外部監査報告を念頭に置き、より一層の各種サービス向上が求められる。
平成22年度には、港湾振興会館でのビーチバレー本戦など大きなイベントが計画されており、会館への注目度は高まりつつある。この機会を逃すことなく、これまで以上に市民へアピール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。
平成22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。