

横浜市技能文化会館指定管理業務  
第三者評価報告書

平成 26 年 3 月

横浜市技能文化会館指定管理者選定評価委員会



## 1 第三者評価の概要について

### (1) 技能文化会館と指定管理者制度

指定管理者制度とは、多様化する市民ニーズに、より効果的、効率的に対応するため、公の施設の管理に民間のノウハウを活用しながら、市民サービスの向上と経費の節減を図ることを目的に、平成15年6月の地方自治法改正により創設されたものです。この制度が導入されたことにより、これまで公共団体等に限られていた公の施設の管理運営を、民間事業者も含めた幅広い団体に委ねることが可能になりました。

横浜市技能文化会館では、平成18年度から指定管理者制度を導入し、現在、第2期目の指定期間となっています。

#### ○横浜市技能文化会館における指定管理者の指定状況

第1期 (H18.4.1 ~H23.3.31)	株式会社ファンケルホームライフ
第2期 (H23.4.1 ~H28.3.31)	株式会社キャリアライズ

### (2) 指定管理者に対する第三者評価について

横浜市では、指定管理者による施設運営について客観的な第三者による点検評価を実施しており、技能文化会館についても、外部委員で構成される「指定管理者選定評価委員会」により、「管理に関する業務」について評価することとしています。

### (3) 評価の目的

第三者評価に限りませんが、施設運営の評価の目的は、評価を行うこと自体ではなく、評価を通じて「施設運営の継続的な改善」につなげることに大きな意義があります。そのため、評価制度の設計及び運用は、「運営の継続的な改善につなげられるかどうか」を基準に考えることが必要となります。

特に、第三者評価制度は、客観的かつ多角的な視点から評価を行うことにより、指定管理者にとっての「気づき」のきっかけとなり、指定管理者自らが業務改善を行い、施設運営の改善につなげることを目的とするものです。

## 2 横浜市技能文化会館指定管理者選定評価委員会について

### (1) 設置目的

「指定管理者の候補者の選定、指定管理者による技能文化会館の管理の業務に係る評価等について調査審議するため、横浜市技能文化会館指定管理者選定評価委員会を置く。」（横浜市技能文化会館条例第14条第1項）

平成25年度の委員会では「管理の業務に係る評価」のみを行います。

(2) 委員

50音順・敬称略

氏名	所属
小泉 幸男	横浜市技能職団体連絡協議会会長
菅野 健一	東京藝術大学美術学部工芸科染織研究室教授
武田 圭子	武田税理士事務所（税理士、中小企業診断士）
原 ひろみ	日本女子大学家政学部家政経済学科准教授
藤野 次雄 ◎	横浜市立大学国際総合科学部特任教授

◎ 委員長

任期：平成25年9月6日から平成26年3月31日まで

(3) 第三者評価の方法

横浜市技能文化会館は、他に同種の施設がないため、全市的に統一された基準はありません。このため、施設の特性に合わせた評価の詳細を委員会で決定しました。

具体的には、提案時の事業計画書、本市と指定管理者の間で締結された協定書（業務仕様書を含む）、平成24年度事業計画書等から重要と思われる業務内容を「評価項目」として決定し、この「評価項目」に対する指定管理者の自己評価を求めました。

委員会では、年間事業報告書等により指定管理者の自己評価を検証し、ヒアリングでの確認を踏まえて評価を行いました。

【スケジュール】

- ・ 第1回委員会（平成25年9月6日）  
議題：委員長を選任、評価の実施方法（評価項目・評価基準等）について
- ・ 第2回委員会（平成25年11月18日）  
議題：業務評価表について、指定管理者へのヒアリングほか
- ・ 第3回委員会（平成25年12月25日）  
議題：報告書のまとめ方、評価の決定ほか

(4) 評価の基準

評価項目ごとに具体的な達成状況を確認し、A・B・Cの3段階での評価を原則としながら、特別な評価や指摘を加えたい場合に「+（プラス）」「-（マイナス）」を付

加することとしました。

なお、この評価と共に重要なのが、各委員の専門的見地からの意見であり、特に改善点に関する指摘については、項目としての評価の如何にかかわらず講評として取り込むことにしました。

【評価の基準】

<b>A</b>	+	協定書・計画書等の水準を上回る状態
	-	
<b>B</b>	+	協定書・計画書等の水準を満たす状態（標準的な状態）
	-	
<b>C</b>	+	協定書・計画書等の水準を下回る状態（改善が必要な状態）
	-	

### 3 評価結果及び講評

#### (1) 評価結果

評価項目	指定管理者 自己 評価	各委員別の評価					委員会 評価
		A 委員	B 委員	C 委員	D 委員	E 委員	
<b>1 管理施設及び附帯設備の利用の許可等に関する業務</b>	<b>A</b>						
(1) 利用の手続き等	A						
ア 利用申請受付、利用許可及び各種問い合わせへの対応	A	A	A	A	A	A	A
イ 受付の人員体制	A						
ウ 利用手続きの周知	A						
(2) 利用料金の徴収	B						
ア 利用料金の変更	B	B	B	B	B	B	B
イ 利用者から徴収した利用料金に関する帳簿を作成し、管理する。	B						
<b>2 事業に関する業務</b>	<b>A</b>						
(1) 技能職振興に関する業務	A+						
ア 「匠プラザ」を活用した技能職振興事業の企画等	A						
イ 技能職団体・技能職者への活動支援又は支援事業	A+	A	A	B	B	A	B
ウ 技能職者や技能職団体の交流を図る事業	A						
エ 技能文化に関する情報等の収集及び提供	A+						
オ その他技能文化会館の設置目的に合致した事業の企画・実施	A+						
(2) 雇用による就業を支援するための情報提供及び相談に関する業務	A						
ア 雇用及び就業に関する相談業務(弁護士相談を含む)	B						
イ キャリア・カウンセリング及び就職支援セミナーに関する業務	A+	A	A	B	B	A	B+
ウ 情報コーナーでの雇用及び就業に関する情報の収集及び提供、管理運営業務	B						
エ 「横浜しごと支援センター」に関する広報業務	A+						
オ その他「横浜しごと支援センター」に関する業務	A+						
(3) 勤労者の福祉の増進及び文化の向上に関する業務	A						
ア 技能文化会館の施設を活用した勤労者の福祉増進に寄与する事業の企画・実施	A						
イ 勤労者向けの各種福祉事業との連携	A	A	A	B	B	A	A
ウ 勤労者が実施する事業への支援	A						
エ その他技能文化会館の設置目的に合致した事業の企画・実施	A						
<b>3 施設の管理に関する業務</b>	<b>B</b>						
(1) 建築物・建築設備・附帯設備等の保守管理	A						
ア 建築物	A						
イ 建築設備	B	A	B	A	A	A	A
ウ 附帯設備	B						
エ 備品	A						
(2) 環境維持管理業務	B						
ア 清掃業務及び環境衛生管理	B						
イ 保安警備	B	B	B	B	B	B	B
ウ 施設の保全	B						
エ 防災	B						

評価項目	指定管理者 自己 評価	各委員別の評価					委員会 評価
		A 委員	B 委員	C 委員	D 委員	E 委員	
<b>4 その他の業務</b>	<b>B</b>						
(1) 事業計画書及び事業報告書の作成	B						
ア 事業計画書及び収支予算書の作成	B	B	B	B	B	B	B
イ 事業報告書及び収支決算書の作成	B						
ウ 月次報告ほか各種報告書の作成	B						
	B						
(2) 業務実施状況の確認(連絡調整会議の開催)	B						
ア 連絡調整会議の実施	B	B	B	B	B	B	B
イ 必要事項の随時報告	B						
(3) 個人情報保護に関する法令等の遵守	B	B	B	B	B	B	B
ア 研修の実施状況	B						
(4) 人権の尊重	B	B	B	B	B	B	B
ア 研修の実施状況	B						
<b>5 指定管理の実施により達成すべき目標等</b>	<b>A</b>						
(1) コスト削減に関する取組み	A+	A	A	A	B	A+	A
(2) 自主財源の確保に関する取組み	B	B	B	B	B	B-	B
(3) サービス向上に関する取組み	A+	A	A	A	B	A+	A
(4) コンプライアンスの徹底	B	B	B	B	B	B	B
(5) 利用率(稼働率)の向上	B	B	B	B	B	B	B
(6) 会館利用促進に向けた、情報発信・広報活動	A+	A	A	A	B	A+	A
<b>総合評価</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>

注： 網掛けの9項目は、ヒアリングの際に「重点項目」として扱った。

## (2) 講評

### 1 管理施設及び附帯設備の利用の許可等に関する業務

#### 1 (1) 利用の手続き等

スタッフ間の情報共有、サービスレベルの向上に向けた取組みが日常的に行われており、全体的に良好な印象です。施設利用に関するパンフレット、ホームページ及び館内掲示の内容も分かりやすく、利用者の利便性を考慮した対応がなされています。

会館事業の記録写真を、外壁のショーウィンドーに適宜掲示できると、より一層のPRにつながるものと考えます。

### 1 (2) 利用料金の徴収

収入金の管理は適正に行われています。

2名体制の管理や責任者による定期的なチェック体制については、今後も継続をお願いします。

利用率（稼働率）向上に向けた取組みの一つとして、貸室をはじめとした料金体系全般の見直しが考えられます。

## 2 事業に関する業務

### 2 (1) 技能職振興に関する業務

「匠の学校」を通して優れた技能を紹介する取組みは、後継者育成と伝統文化の継承において大変重要であり、高く評価できます。匠プラザ収蔵品の整理やデータベース化、「技文市」の開催や記念イベントの誘致等の新たな取組みも行われています。

技能職団体・技能職者への活動支援の面では、各技能職者・各団体と積極的に交流し、技能職の実情把握と支援活動の足掛かりを作ったものとして評価でき、良好な関係構築への努力が認められます。

一方、その他の活動は、広報・宣伝的な要素が強く、技能職団体や技能職者への実質的な活動支援としては不十分と考えます。各組合に実施した支援領域に関するアンケート調査の結果を踏まえ、技能の継承と後継者育成、さらには、事業継続の視点を取り入れた具体的な支援の検討が必要と考えます。市とも連携を図りながら、指定期間の後半に向け、より踏み込んだ取組みの実現を期待します。一例として、当初の「事業計画書」にある「小規模事業者そのものへの経営相談・支援、販路拡大」等のための、専門家ネットワークの活用を市と協力して行うことや、各技能職団体同士の異業種交流を図り、新製品等の開発につなげる手法の検討が考えられます。

また、匠プラザについては、ワゴンの配置を含めたレイアウト、「技文市」の名称、データベース化した収蔵品を用いた事業展開等、その活用策の検討があらためて必要であり、さらなる工夫が望まれます。

後継者育成と伝統文化の継承に重要な意味を持つ、小学生への技能紹介については、小学校への出前ワークショップが検討されることを期待します。

### 2 (2) 雇用による就業を支援するための情報提供及び相談に関する業務

相談業務については、昨年度並みあるいは昨年度を上回る利用件数があり、必要なサービス提供が安定的に行われていると評価できます。

キャリア・カウンセリング及び就労支援セミナーについても同様で、セミナー参加者数の大幅な増加は、雇用保険受給の活動実績として扱われること



にも関係していると思われませんが、ニーズの高いセミナーを企画・実施しているものとして高く評価できます。

しかしながら、「求職者にとっての有益性」という視点での検証が不十分だと考えます。参加者アンケートに、セミナーが求職活動にどのように役に立ったかという視点も加えると、より実効性のあるセミナーへ育つものと期待します。

情報コーナーについては、就労支援の情報として、求職者が新たなスキルを身につけられる無料の公的訓練制度の情報提供を、更に充実させる必要があると考えます。

合同就職面接会の実施は、高く評価できます。参加者が内定につながるよう、更に工夫してください。

また、経営支援セミナーの開催など、経営者向けの企画も必要であると考えます。

## 2 (3) 勤労者の福祉の増進及び文化の向上に関する業務

就労支援としてのスキルアップにもつながる、パソコンなどの実務講座は実践性や即戦力に結びつき、就労希望者にとって励みになる内容だと認められます。

講座内容を検討し、広報にも努めた成果が大幅な参加者増につながったものとして評価できます。

新しい取組みであるフリーマーケットを、技能職者によるリフォーム相談や工事の受注受付場所としても活用するなど、他の会館事業との連携も検討してはいかがでしょうか。

なお、パソコン講座について、後記「5 (2) 自主財源の確保に関する取組み」で記述します。

## 3 施設の管理に関する業務

### 3 (1) 建築物・建築設備・附帯設備等の保守管理

施設の安心安全のために設備を新設・更新したり、利用者のサービス向上のために遮熱シートの導入等の新たな取組みを行い、空調（室温設定）に関するクレームを減少させたことは評価できます。

利用者の安全を第一とした施設管理（保守・点検・修繕）は基本条件ですが、行政からの予算確保を訴えながら現状の維持に留まらず、質の向上を目的としたリニューアル実現を望みます。

なお、会館の設置目的を踏まえ、小規模な修繕については市内技能職者への見積依頼・発注の機会の検討が望まれます。

- 3 (2) 環境維持管理業務  
水準を満たす履行状況であると認められます。

#### 4 その他の業務

- 4 (1) 事業計画書及び事業報告書の作成  
水準を満たす履行状況であると認められます。
- 4 (2) 業務実施状況の確認（連絡調整会議の開催）  
水準を満たす履行状況であると認められます。
- 4 (3) 個人情報保護に関する法令等の遵守  
水準を満たす履行状況であると認められます。
- 4 (4) 人権の尊重  
水準を満たす履行状況であると認められます。

#### 5 指定管理の実施により達成すべき目標等

- 5 (1) コスト削減に関する取組み  
24年度のコスト削減については、相当の努力がうかがわれ、評価できます。  
駐車場収入の減少や修繕費の増加に備えて、今後も引き続きコスト削減の努力が必要と考えます。  
また、コスト削減がサービス低下を招かないよう、新たなサービスの提案も望みます。
- 5 (2) 自主財源の確保に関する取組み  
広報強化による受講料収入の増益努力が認められます。市民に向けて会館事業を周知することにより、「技文」の価値が市民に浸透していくことを期待します。  
また、地域や他の組織・業態と連携することで「技文」の持つポテンシャルが増幅され事業の拡大につながることを期待できます。  
なお、当初提案時と比較して自主事業の収入が予算・実績共に未達となっていますので、この差の解消に向けた取組みが必要です。人気のあるパソコン講座の定員数を増やす等、増収への工夫と努力を求めます。
- 5 (3) サービス向上に関する取組み  
館内を明るくし、利用者の使いやすさを考えたサービスの取組みは評価できます。  
会館とスタッフのイメージアップで実現できたことを土台に、会館前の広いスペースである大通り公園を利用した四季のイベントを行なうことを提案

します。館内スペースには限りがあるので、屋外での催事とタイアップするなど、一般市民に「技文」の事業をアピールすることを期待します。民間企業でこそ持ち得るノウハウで、会館に光が当たるような仕掛けが必要と考えます。

#### 5 (4) コンプライアンスの徹底

水準を満たす履行状況であることが認められます。

#### 5 (5) 利用率（稼働率）の向上

利用率目標を達成するには、貸室をはじめとした料金体系全般の見直しが必要だと考えます。

#### 5 (6) 会館利用促進に向けた、情報発信・広報活動

会館事業を設置目的に合致したブランド化（「匠の学校」「くらしの学校」「キャリアの学校」）により、会館の認知度を高めたことは、高く評価できます。

また、インターネットによる積極的な情報発信が、新規利用者の開拓につながったことも、高く評価します。

今後は、これらのブランドから、他の組織と協働することで新たな展開が生まれること、横浜マイスターを前面に出して社会貢献できるような仕組みが加わることを期待します。

### (3) 総合評価

指定管理者制度の目的である民間企業としての経営感覚による業務改善の努力が随所に実施されていることが認められます。「匠の学校」「くらしの学校」「キャリアの学校」と会館事業をブランド化したことで、集客を高め、インターネットを通じた情報発信、利用者の視点に立った館内サービス向上の取組み、コスト削減等を積極的に行っており、利用者からも高い評価を得ています。会館の3つの設置目的の内、「技能職の振興」が一番困難な事業と考えますが、指定管理者の取組みには、技能職団体と接する機会を増やすことで技能職者の考え方やニーズをとらえようとする努力が感じられます。

今後は、従来以上に技能職者にとっての施設の利便性を向上させると共に、今まで取り上げてきた職種以外の技能職者はもちろんのこと、横浜マイスターの活躍場所も設けていただくよう期待します。

その一方で、技能職団体・技能職者の支援、求職者の支援といった「事業に関する業務」においては、対象者にとっての有益性（本来目指すべき目標）への意識に不十

分な面があります。技能職者や求職者にとって効果的な取組みは何かという視点を、実態を把握しながら今後の事業計画に取り込み、特に技能職者に対する経営相談・経営支援・販路拡大に関しては、横浜市とも協力して具体的な計画づくりと実行が望まれます。

また、「自主事業収入」及び「利用（稼働）率」については、当初提案時の内容と実績との「差」が目立つ項目となっていますので、今後、改善に向けた更なる努力を求めます。「自主事業収入」については、予算・実績ベース共に当初提案を下回っていますので、需要のあるパソコン講座の定員数を増やす等、増収に向けた取組みが必要です。同様に、提案時の目標である「指定期間5年目の利用（稼働）率 68%」を達成する具体策として、利用料金体系全般の詳細な見直しを進めることを提案します。

立地は関内駅に近く好条件ですが、技能文化会館そのものはまだまだ地味な存在であると感じられます。引き続き、会館の認知度を上げる努力を続けながら、単なる行政の代行に留まらない、新しい価値・成果を生み出す意気込みで運営に携わっていただくことを期待します。