

**横浜市技能文化会館の指定管理に関する
評価結果報告書**

平成 21 年2月

横浜市技能文化会館指定管理者評価委員会

1 経緯

横浜市では、技能職の振興、雇用による就業の確保並びに勤労者の福祉の増進及び文化の向上を図るため、横浜市技能文化会館を設置しています。

その管理・運営については、平成 18 年度から指定管理者制度を導入し、横浜市技能文化会館指定管理者審査委員会の審査の結果、指定管理者として株式会社ファンケルホームライフが選定され、同法人が指定管理者として管理・運営を行っています。

指定管理の3年目にあたり、その2年目である平成 19 年度の指定管理業務の状況等について、第三者による評価を行い、その評価結果を指定期間の残期間の業務の改善に生かしていくため、平成 20 年8月に横浜市技能文化会館指定管理者評価委員会が設置されました。

本評価委員会では、横浜市の方針を受けて横浜市技能文化会館の指定管理に関する評価を実施し、このたび評価が終了しましたので、ここに結果を報告します。

2 横浜市技能文化会館の概要

- (1)所在地 横浜市中区万代町2-4-7
- (2)施設規模 鉄骨・鉄筋コンクリート造 地上8階 地下1階
- (3)施設面積 延床面積:6,057.27 m²
- (4)施設内容 匠プラザ、多目的ホール、会議室4室、音楽室、工房、トレーニング室、大研修室、視聴覚研修室、料理研究室、工芸研修室、和室2室、しごと支援センター(相談コーナー、情報コーナー)

3 指定管理者等

指定管理者:株式会社ファンケルホームライフ

指定期間 :平成 18 年4月1日から平成 23 年3月 31 日まで

4 評価委員会委員

委員長	佐々 徹	横浜商科大学教授
委員	上野 可南子	中小企業診断士
委員	加納 希夫	横浜市技能職団体連絡協議会青年部長
委員	宗和 暢之	監査法人トーマツ 公認会計士
委員	山本 圭子	法政大学講師

5 評価にあたっての考え方と進め方

横浜市では、指定管理者制度を導入しているすべての施設について、第三者評価を実施することとしており、市内に同種施設が複数存在する施設の評価について、民間評価機関が評価する際の評価基準等が「指定管理者第三者評価制度評価マニュアル」(以下、「第三者マニュアル」という。)として、横浜市共創事業本部共創推進課が示しています。

本評価委員会では、このマニュアルを一部参考にするとともに、技能文化会館の専門性や特性を踏まえて独自に評価を行いました。

(1) 評価の目的

本評価委員会では、指定期間の3年目である平成 20 年度に評価を行うことを踏まえて、評価結果が残指定期間の業務改善に活かされ、今後より水準の高い会館の運営につながるよう、評価を行いました。

(2) 評価の対象

本評価の対象は、指定管理者が市と結んだ協定書にもとづいて行う業務についてであり、直近である平成 19 年度の業務の状況について評価しました。

(3) 評価の観点

本評価は、第三者の目を通した評価により「気づきの視点」を指定管理者に提示し、業務運営の向上・改善につなげていくことを目的としています。問題点を見つけ出して指摘するのみでなく、一定の評価ができる部分をさらに前進させていくための「気づきのきっかけ」を提供するという観点からも評価しました。

(4) 評価項目・基準

ア 評価項目

指定管理者と市との協定書の内容等を基本とし、技能文化会館の専門性や特性を踏まえて評価項目を定めました。

具体的な評価項目については、平成 19 年度の業務実績について、協定書で定める業務内容(仕様書)に基づいて実施されているかどうかという視点で、技能文化会館の専門性や特性を考慮し、次の業務等ごとに定めました。

(ア) 管理施設及び附帯設備の利用の許可及び利用料金の徴収に関する業務について

管理施設及び附帯設備の利用の許可及び利用料金の徴収に関する業務が、仕様書に基づいて実施されているかという視点で評価しました。

(イ) 事業に関する業務について

①技能職振興に関する業務、②雇用による就業の機会の確保に関する業務、③勤労者の福祉の増進及び文化の向上に関する業務、以上3つの分野での業務が、仕様書に基づいて実施されているかという視点で評価しました。

(ウ) 施設の管理・運営に関する業務について

施設の管理・運営に関する業務が、仕様書に基づいて実施されているかという視点で評価しました。

(エ) 収支状況及びサービス向上について

コスト削減・自主財源の確保及びサービス向上の取り組みについて評価しました。

(オ) その他の業務について

その他、仕様書で定める業務について、仕様書に基づいて実施されているかという視点で評価しました。

イ 評価基準

評価項目ごとに具体的な内容の達成状況・実施等を確認し、A・B・Cの3段階で評価を実施しました。それぞれの評価の基準は次のとおりです。

<評価の基準>

「A」:協定書等に定める水準を上回る状態
「B」:協定書等に定める水準どおりの管理を実施している状態(標準)
「C」:協定書等に定める水準どおりの管理を実施していない状態(改善指導が必要な状態)

(5) 評価方法

業務に関する評価項目等を業務評価表に定め、指定管理者がその業務評価表に記入した自己評価を評価の基礎資料とするとともに、現場での目視による確認、事業報告書及びヒアリングの状況等を踏まえて、評価しました。

ア 自己評価に基づく評価

本評価を行うにあたり、指定管理者が自ら振り返りを行うことにより気づきの機会を持ち、今後の業務改善に活かしていくために、業務の執行状況について、指定管理者の自己評価を行いました。

イ ヒアリング等に基づく評価

ヒアリングについては、評価項目に沿って自己評価等の基礎資料に関する確認を行うとともに、書類等の確認では難しい点等について行いました。そこで、確認できた点については積極的に評価に加えました。

(6) 評価委員会の経過

第1回評価委員会	
開催日・会場	平成20年8月14日(木) 横浜市技能文化会館事務会議室
公開・非公開	公開
審議内容	・委員長の選任 ・業務評価表、評価基準、評価方法、スケジュール等の検討
第2回評価委員会	
開催日・会場	平成20年10月28日(火) 横浜市技能文化会館特別会議室
公開・非公開	公開
審議内容	・指定管理者による業務評価表等の説明 ・指定管理者に対するヒアリング
第3回評価委員会	
開催日・会場	平成20年12月16日(火) 横浜市技能文化会館特別会議室
公開・非公開	公開
審議内容	・評価報告書案の検討、とりまとめ

6 評価結果

(1) 総合評価・・・B

指定管理期間の当初 2 年間において重点的に進められてきた、ハード面の整備については評価します。

一方で、各種講座やイベントの充実等のソフト面のサービスにおいて、前例踏襲されている部分が少なくなく、民間事業者ならではの企画等のさらなる向上を図ることが望まれます。その際、関連分野の専門的知識を持った企画スタッフの充実を図ること、あるいは専門事業者のアドバイスを得ることなどの工夫が必要と考えます。

また、コスト削減においても、民間事業者のノウハウを発揮したその実現に対してまだ十分とはいえず、コスト分析などの手法によりさらなる余地について検討することが必要であると考えます。

さらに、自主財源の増大を図り、収入に占めるコストの割合を下げるためのさらなる取り組みも期待します。

(2) 項目別評価

ア 管理施設及び附帯設備の利用の許可及び利用料金の徴収に関する業務について
・・・B

【評価できる点】

協定書等の水準どおりに実施していると判断できます。

イ 事業に関する業務について ・・・B

【評価できる点】

匠プラザを明るい印象に変え来館しやすい場所としたこと、職人から学ぶ講座の参加者が増加しているなど、技能職振興に関する業務および雇用による就業の機会の確保に関する業務については、協定書等に対する一定の水準を満たしていると考えられます。

【今後取組むべき課題】

基本的に協定書等の水準は満たしていると考えますが、技能職振興に関する業務、雇用による就業の機会の確保に関する業務および勤労者の福祉の企画実施に関する業務、いずれにおいてもその内容や成果に関してはさらなる工夫の余地があると思われれます。

例えば、雇用関係業務における相談事業について、現状のような待ちの姿勢ではなく、広報体制についても見直し、相談したいというニーズを実際に相談に訪れるというアクションにつなげるための工夫が必要であるし、受付対応の接遇、相談の質の確保のための研修等を行うのがよいのではないかと考えます。また、情報コーナーのパソコンのセキュリティ、アクセス制限の見直しが必要であると考えます。

勤労者福祉関係業務における市民教室については、そのニーズ測定を行うなどして、本館の使命を果たすための独自性ある事業の企画と運営が必要であり、その点からの見直しが必要であると考えます。

技能職振興関係業務においても、さらに、民間ならではの視点による検討、改善の余地があると考えます。

ウ 施設の運営・管理に関する業務について ……B

【評価できる点】

基本的に協定書等の水準どおりに実施していると判断できます。特に施設の保守点検、修繕、清掃、環境維持および防火体制の整備などの点は評価できます。具体的には 2 階工房をはじめとした貸室などの美化の推進により稼働率が向上したこと、貸室鍵の返却方法の変更により利用者とのコミュニケーション及び防犯対策向上が図られたことなどを評価します。

【今後取組むべき課題】

接客などのサービス面については工夫の余地があり、職員研修などにより人的サービス能力の向上が必要であると考えます。また、各施設に関する利用者の手引きは各室の備え付け、利用者への事前配布、ネット上での閲覧などといったきめ細かな対応が望ましいと考えます。

エ 収支状況及びサービス向上について ……B

【評価できる点】

一定のコストの低減は図られており、その努力は認められます。また、自主財源の確保については市民教室・職人から学ぶ講座の講座数が増加していること、受講者ニーズに応じて講座内容の変更を行っていること、自動販売機の設置などから評価できます。

サービスの向上については、当初 2 年間のハード面での整備を優先して、それによる効果を目標としていたことから、その面での成果は認められます。

【今後取組むべき課題】

コスト削減については、現状人件費削減を中心に考えている部分に疑問を感じます。また自主財源の確保についてもその具体的方法についてはまだ工夫の余地があるのではないかと考えます。

サービス向上については、ハード面だけでなくソフト面の取り組みも必要で、利用者アンケートなどをもとに改善していくことなどを課題として指摘します。

全体としては、それぞれの面での一定の成果は認められますが、積極的に民間の工夫を活かした結果とまでは至っていないと考えます。

オ その他の業務について ……C

【評価できる点】

保険の加入、重要書類の管理、近隣対策等については、協定書等の内容どおり実施していると判断できます。

【今後取組むべき課題】

事業計画書等及び事業報告書等の作成において、一部提出していない報告書があ

るとのことで、これについてはその必要性などについて行政サイドと協議し、整理する必要があると考えます。

なお、自己評価については半期ごとであるものを、当初期間は会館の設立目的及び活動について学ぶことを優先していること等により年1回としているとのことですが、自己評価は明確になった問題点を改善することに意義があり、回数にとらわれることなく評価の意義を再確認して実施することが望まれます。

また、業務日誌等については記載内容を各自に周知し、報告、企画に活かすことが望まれます。

(3) 項目別評価結果

評価項目		評価
1 管理施設及び附帯設備の利用の許可及び利用料金の徴収に関する業務について		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
	(2)管理施設及び附帯設備に係る利用料金の徴収に関する業務	B
2 事業に関する業務について		B
	(1)技能職振興に関する業務	B
	(2)雇用による就業の機会の確保に関する業務	B
	(3)勤労者の福祉の企画実施に関する業務	C
	(4)事業に係る業務責任者	B
3 施設の運営・管理に関する業務について		B
	(1)施設の運営に関する業務	B
	(2)施設の管理に関する業務(1)	B
	(3)施設の管理に関する業務(2)	A
4 収支状況及びサービス向上について		B
	(1)コスト削減に関する取り組み	B
	(2)自主財源の確保に関する取り組み	B
	(3)サービスの向上に関する取り組み	B
5 その他の業務について		C
	(1)事業計画書及び事業報告書等の作成	C
	(2)その他	B
総合評価		B

(4) 講評

今回の評価では、指定管理者制度を導入して3年度目における初めての第三者評価であることから、残り2年度の活動に活かすべく、今後の取り組み課題と思われる事柄を多く取り上げました。

指定管理者制度の導入により、従来の業務委託から施設の管理運営委託へと移行したわけですが、指定管理者はこれを受託した以上、今後は行政サービスの提供主体であるという自覚をもって、これを担うことのできる事業者としてのノウハウを高める努力をより一層行っていただきたいと思います。

また、業務の更なる改善、あるいは実務遂行上において生じた諸問題を解決するために、指定管理者、行政および諸団体の連携を深め、意思疎通を円滑化する必要もあると考えます。

さらに、行政においても、実務においての新たな課題が生じた際には迅速に対応し、指定管理者と協議して解決することが望まれます。

最後に、今回挙げた評価できる部分を一層伸ばすとともに、指摘した課題にも対応した事業展開を行い、効率的な視点をもって市民サービスの向上に努め、横浜市技能文化会館の活動をさらにアピールすることで、会館の設立目的の達成により一層取り組んでいただきたいと思います。