

横浜市技能文化会館指定管理業務
第三者評価報告書

令和元年 8 月

横浜市技能文化会館
指定管理者選定評価委員会

1 経緯

横浜市技能文化会館は、昭和 61 年に「技能職の振興」「勤労者福祉の増進及び文化の向上」を目的として設置され、平成 17 年6月に「雇用による就業機会の確保」を設置目的に加えられました。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、指定管理者は横浜市技能文化会館指定管理者選定評価委員会の審議を経て市会で指定されています。

横浜市では、指定管理者が行っている施設運営に関する業務について、指定管理者自らが業務改善を行ない、サービスの質の向上を図ることを目的に、より公正で客観的な第三者による点検評価を実施しています。

横浜市技能文化会館については、第3期指定期間(平成 28 年度から令和2年度)の中間年である平成 30 年度に第三者評価を実施する予定でしたが、前指定管理者である株式会社キャリアライズと現指定管理者であるパーソルテンプスタッフ株式会社の吸収合併に伴う再指定があったため、本年度実施しました。本報告書は、その経過及び結果について報告します。

○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
第3期 (H28.4.1 ~H30.9.30)	株式会社キャリアライズ
第3期 (H30.10.1~R3.3.31)	パーソルテンプスタッフ株式会社 (子会社である株式会社キャリアライズと経営統合)

2 横浜市技能文化会館の概要

所在地：横浜市中区万代町2-4-7

開設年月日：昭和 61 年 4 月 1 日

施設規模：施設面積 6211.94 m²

鉄骨・鉄筋コンクリート造 地上8階・地下1階

施設内容：匠プラザ（技能文化実演体験展示室）、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、料理研修室、工芸研修室、和室、しごと支援センター（相談コーナー、情報コーナー）、駐車場

事業内容：目的に応じた多様な貸室を用意しているほか、会館の設置目的に沿った各種講座（匠の学校、暮らしの学校、キャリアの学校）、イベントを開催しています。

また、会館の設置目的の一つである「雇用による就業機会の確保」を実現するため、「横浜しごと支援センター」において、就業相談、キャリアカウンセリング、労働相談等の「しごと」に関する様々な業務を行っています。

3 指定管理者

(1) 指定管理者

パーソルテンプスタッフ株式会社

(2) 指定期間

平成 30 年 10 月 1 日～令和 3 年 3 月 31 日

4 第三者評価の概要

(1) 第三者評価の目的

公の施設としての管理水準のより一層の維持向上を図るため、指定管理者が行ってい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ます。指定管理者が、こうした第三者評価を積極的に活用することを通して、さらなる業務改善の取組（PDC Aサイクルの確立）を行い、自らがサービスの向上に努めていくことを目的とします。

(2) 横浜市技能文化会館選定評価委員会

横浜市技能文化会館では、専門性や施設特性を考慮して、技能文化会館条例で設置している選定評価委員会において、第三者評価を実施します。

（横浜市技能文化会館条例第 14 条第 1 項）

「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。」

【委員】 (五十音順、敬称略)

氏 名	所 属
及川 伊東志	神奈川県和服裁縫協同組合理事長
蟹澤 宏剛	芝浦工業大学建築学部建築学科教授
小島 貴子	東洋大学理工学部生体医工学科准教授
武田 圭子	武田圭子税理士事務所 (税理士、中小企業診断士)
中條 祐介 (委員長)	横浜市立大学 理事 副学長

任期：平成 30 年 8 月 8 日から令和 2 年 3 月 31 日まで

(3) 評価方法

選定評価委員会による第三者評価を実施する施設では、実施方法や評価項目の詳細等については、全市的な基準は定められていないため、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。

ア 評価項目

提案書、基本協定書、年度協定書、業務に関する仕様書、事業計画等に記載の事項を基本とし、施設の設置目的や特性を踏まえて評価項目及び評価のポイントを定めました。

イ 評価基準

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。

【評価の基準】

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

ウ 評価の決定の手順

(7) 指定管理者の自己評価

評価項目、評価基準に沿って、指定管理者が業務評価表に自己評価を記入します。

(i) 各委員における一次評価

指定管理者が記入した業務評価表を用い、各委員において一時的な評価を行います。

(ii) 各委員による本評価

指定管理者からのヒアリング、実地調査を行い、その結果を踏まえ、一次評価の修正を適宜行うほか、特に評価すべき点、改善が必要な点があれば記入し、各委員の本評価を決定します。

(e) 委員会としての評価結果の取りまとめ

各委員の評価・コメントについて意見交換を行い、委員会としての評価・コメント内容を決定します。

(4) 開催経過

第1回委員会	
開催日・会場	平成31年4月26日（金） 横浜市技能文化会館5階 特別会議室
審議内容	横浜市技能文化会館指定管理者の第三者評価について （1）評価の項目 （2）評価基準 （3）評価の決定の手順
第2回委員会	
開催日・会場	令和元年6月27日（木） 横浜市技能文化会館5階 特別会議室
審議内容	（1）施設視察 （2）指定管理者へのヒアリング （3）意見交換 （4）その他
第3回委員会	
開催日・会場	令和元年7月30日（火） 横浜市技能文化会館5階 特別会議室
審議内容	（1）評価結果報告書について （2）その他

5 評価結果及び講評

(1) 評価結果

評価項目	自己 評価	各委員の評価				委員会 評価
		A 委員	B 委員	C 委員	D 委員	
1 管理施設及び付帯設備の利用の許可等に関する業務等	A	B	A	A	A	A
(1) 利用申請受付・利用許可及びその他の利用に関する対応	A	B	A	A	A	A
(2) 利用料金の徴収	B	B	B	B	A	B
2 事業に関する業務	A	A	A	A	A	A
(1) 技能職の振興に関する業務	A	A	A	A	A	A
ア 匠プラザを活用した技能職振興事業の企画等	A	A	A	A	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	A	A	
ウ 技能職者や技能職団体の交流を図る事業	A	A	A	A	A	
エ 技能文化に関する情報等の収集及び提供	B	B	A	B	B	
(2) 雇用による就業の機会の確保に関する業務	A	A	A	A	A	A
ア 雇用及び就業並びにキャリアカウンセリングに関する相談業務（弁護士相談を含む）	A	A	A	A	A	
イ 就職支援セミナー・労働実務セミナー及び自主事業の企画実施に関する業務	A	A	A	A	A	
ウ 情報コーナーでの雇用及び就業に関する情報の収集・提供及び管理運営に関する業務	B	B	A	B	A	
エ 「横浜しごと支援センター」に関する広報業務	A	A	A	A	A	
(3) 勤労者福祉の増進及び文化の向上に関する業務	A	A	A	A	A	A
ア 技能文化会館の施設を利用した勤労者の福祉増進に寄与する事業の企画・実施	A	A	A	A	A	
イ 勤労者向けの各種福祉事業との連携	A	B	A	A	A	
ウ 勤労者が実施する事業への支援	A	B	A	A	A	
3 施設の管理に関する業務	B	B	B	B	A	B
(1) 保守管理業務	B	B	B	B	A	B
(2) 環境維持管理業務	B	B	B	B	A	
ア 施設の環境衛生管理及び保全	B	B	A	B	B	
イ 保安警備業務	B	B	B	B	A	
ウ 防災等	B	B	B	B	A	

4	指定管理の実施により達成すべき目標等	A	A	A	A	A	A
	(1) 自主財源の確保及びコスト削減に関する取組	A	A	A	A	A	A
	(2) サービスの向上に関する取組	A	A	A	A	A	A
	(3) コンプライアンスの徹底	B	B	B	B	B	B
	(4) 貸室の利用率（稼働率）の向上	B	B	B	B	A	B
	(5) 会館の認知度向上のための情報発信・広報活動	A	A	A	A	A	A
5	その他の業務	B	B	B	B	A	B
	(1) 事業計画書等の作成	B	B	B	B	A	B
	(2) 業務実施状況の確認	B	B	B	B	A	B

注：黄色の8項目は、ヒアリングの際に「重点項目」として扱った。

(2) 講評

評価項目	講評
1 管理施設及び付帯設備の利用の許可等に関する業務等	
(1) 利用申請受付・利用許可及びその他の利用に関する対応	<ul style="list-style-type: none"> ・消耗品の補充や部屋の管理手法が確立されており、利用者が気持ちよく使用できる状態が整っている。 ・市予約システムを利用しているため、指定管理者の努力で使い勝手等が向上するものではないものの、受付での丁寧な対応、親身な対応により、利用者から好評を得ている。 ・初めての来館者には受付の場所がわかりにくいかもしれない。案内板などの工夫がほしい。
(2) 利用料金の徴収	<ul style="list-style-type: none"> ・利用料金の事前受付が徹底されており、未収とならないよう工夫して運営している。 ・トラブルはなく、十分に水準を満たしている。
2 事業に関する業務	
(1) 技能職の振興に関する業務	
ア 匠プラザを活用した技能職振興事業の企画等	<ul style="list-style-type: none"> ・企画・運営がしっかりと行われており、高く評価できる。 ・会館の入り口にあたる匠プラザに活気があり、全体の活性化に繋がっている。 ・協定書等の水準を上回っているが、さらなる向上のため以下の点について、今後の改善を期待する。 <ul style="list-style-type: none"> ○技能職振興事業との連携や繁閑を考慮した年間のスケジュールリングにより更なる貸室稼働率の向上が見込めそうである。 ○講座の開催が難しい技能職の認知度向上にも取り組んでもらいたい。
イ 技能職団体・技能職者への活動支援又は支援事業	<ul style="list-style-type: none"> ・「匠の小学校」は良い取組なので今後も継続してほしい。 ・子ども向けのイベントは評判も良く、高く評価できる。 ・特に小学生と保護者への訴求力が高く、技能職振興の一助となっている。 ・協定書等の水準を上回っているが、さらなる向上のため以下の点について、今後の改善を期待する。 <ul style="list-style-type: none"> ○年一回の大イベントだけでなく、小規模で複数回企画する等もあっていいのではないか。 ○高齢者の利用が多く、若年者への利用促進が課題である。
ウ 技能職者や技能職団体の交流を図る事業	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き技能職者及び技能職団体との連携を図ってほしい。
エ 技能文化に関する情報等の収集及び提供	<ul style="list-style-type: none"> ・メディアにも取り上げられており、良い取組が出来ている。
(2) 雇用による就業の機会の確保に関する業務	
ア 雇用及び就業並びにキャリアカウンセリングに関する相談業務（弁護士相談を含む）	<ul style="list-style-type: none"> ・高度化する相談内容に対応するための相談員のレベルアップの取組がなされている。 ・女性相談員を配置することで、効果的な女性対応がとられている。 ・がん患者の就労相談は良い取組である。

<p>イ 就職支援セミナー・労働実務セミナー及び自主事業の企画実施に関する業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・年間 50 回以上開催しており、延べ 1,000 人以上が参加していることは評価できる。 ・書類の作成から面接対策まで就業のためのきめ細やかな支援が充実している。 ・協定書等の水準を上回っているが、さらなる向上のため以下の点について、今後の改善を期待する。 <ul style="list-style-type: none"> ○利用者や社会のニーズに適った就労支援セミナーの一層の拡充が必要である。 ○就労支援のメインとなる若年層の利用促進が課題である。
<p>ウ 情報コーナーでの雇用及び就業に関する情報の収集・提供及び管理運営に関する業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・女性の利用割合が増加しており、評価できる。 ・応募書類への相談員による助言は素晴らしい取組である。今後もサポートを継続してほしい。
<p>エ 「しごと支援センター」に関する広報業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・職業安定に資する事業としては、公共機関に比してしっかりとした取組がなされている。 ・Web 検索で先頭にヒットすることは評価できる。 ・毎日のように関連機関を訪問しており、熱意が感じられる。
<p>(3) 勤労者福祉の増進及び文化の向上に関する業務</p>	
<p>ア 技能文化会館の施設を利用した勤労者の福祉増進に寄与する事業の企画・実施</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・開講時間の工夫などにより、参加者数が大幅に増加したことは大いに評価できる。着実に成果が上がってきている。 ・いわゆる常連が延べ数を増加させる部分もある。若年層を含めた幅広い利用促進が必要である。
<p>イ 勤労者向けの各種福祉事業との連携</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続きハマふれんどとの連携を深めてほしい。 ・市内の中小企業及び団体との交流はより積極的であってもいい。
<p>ウ 勤労者が実施する事業への支援</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・市民講師の講座支援から自主事業の講座開発という循環は素晴らしい。
<p>3 施設の管理に関する業務</p>	
<p>(1) 保守管理業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・市と協議しながら必要な修繕を迅速に行っている。 ・美観を損なうことなく管理されている。 ・LED 照明化等、時代の趨勢にあった取組がなされている。
<p>(2) 環境維持管理業務</p>	
<p>ア 施設の環境衛生管理及び保全</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・以前に比べ会館が明るくなったように感じる。 ・トイレ等も含め館内の清掃が行き届いている。 ・貸室は利用前と利用後に清掃をしており、利用者が快適に使用できる環境を提供できている。
<p>イ 保安警備業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・解像度の高い防犯カメラの導入は必要である。
<p>ウ 防災等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・協定書等の水準は満たしている。
<p>4 指定管理の実施により達成すべき目標等</p>	
<p>(1) 自主財源の確保及びコスト削減に関する取組</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・自主事業収入は増加しており、自主財源確保の努力は評価できる。 ・イベント収入や物販、駐車場収入は減少しているため努力が必要である。
<p>(2) サービスの向上に関する取組</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・部屋案内のサインボードはわかりやすくサービス向上に寄与している。 ・しごと支援センターのレイアウトは相談者が安心して相談できるよう工夫されている。

	<ul style="list-style-type: none"> ・スタッフの多能化は、業務の効率化にもつながる良い取組である。 ・館内が以前より明るくなっており、随所に使いやすくなるような工夫がされている。
(3) コンプライアンスの徹底	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き継続的な啓発活動が必要である。 ・通常の保存期間の過ぎた書類の廃棄は、市と協議しつつ処理の方針を決めて、引き続き進めてほしい。
(4) 貸室の利用率（稼働率）の向上	<ul style="list-style-type: none"> ・朝と昼の稼働率は70%を超えており、高い稼働率となっている。 ・稼働率は頭打ちとなってきている。前例にとらわれない新しい視点での企画が必要である。 ・夜間の稼働率が低い。仕方のない部分もあるが、ニーズの発掘が必要である。 ・夜間の利用料金が日中よりも割高なことも利用率の低下につながっているのではないかと感じる。料金の見直しも含め検討してほしい。
(5) 会館の認知度向上のための情報発信・広報活動	<ul style="list-style-type: none"> ・会館のサイン、入り口の改善は必須である。市とも協力して改善に努めてほしい。 ・若者への訴求を広めるという点では、新聞折込がどこまで効果があるか疑問もある。インターネット、SNSの広報をより一層強化してほしい。 ・以前より技能文化会館の名前を見聞きすることが増え、知名度が上がっていると感じる。
5 その他の業務	
(1) 事業計画書等の作成	<ul style="list-style-type: none"> ・協定書等の水準を満たしている。
(2) 業務実施状況の確認	<ul style="list-style-type: none"> ・協定書等の水準を満たしている。

(3) 総評

評価項目に基づき施設の管理・事業の推進等、多角的な観点で評価したところ、全体として協定書・計画書等の水準を上回る状態にあり、効果的かつ円滑に施設管理がなされていると認められます。

横浜市技能文化会館は、設立から33年が経過し、設備の改修・補修が必要となるなかで、限られた予算の中で工夫をしつつ、施設の魅力向上に努めている様子が伺えます。上手く行って当たり前という面の強い施設管理業務ですが、業務改善のための取組が随所に感じられ、利用者の視点に立ったサービス向上の取組が実施されています。利用者からも高い評価を得ており、指定管理者制度の目的である市民サービスの向上と経費の節減が達成されています。

その一方で、貸室の夜間稼働率については改善の余地があります。防犯対策を充実させることで夜間でも安心して利用できる環境を提供するとともに、会館の入口の装飾を工夫することで入りやすい雰囲気を作るなど、稼働率の更なる向上に向けた取組に期待します。提案時の「指定期間5年目の利用（稼働）率65%」に向けて、夜間の利用料金の見直しなども検討に値するかと思います。

また、若年層への利用促進は大きな課題であると考えられます。関内駅から近い好条件の立地なので、認知度向上のための情報発信・広報活動に努めるとともに、今後の会館の理想となる構想を作り、バックキャストで計画していくことを提案します。