

# 様式例 12 指定管理者制度活用事業 総括評価シート

## 指定管理者制度活用事業 総括評価シート

評価年月日：令和5年7月21日

評価者：川崎市こども未来局民間活用事業者選定評価委員会

### 1. 業務概要

施設名	こども文化センター麻生区第3グループ 【内訳】	
	こども文化センター	わくわくプラザ
	白山こども文化センター	真福寺小学校わくわくプラザ
	麻生こども文化センター	麻生小学校わくわくプラザ
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日	
業務の概要	こども文化センター等の管理運営	
指定管理者	名称：公益財団法人かわさき市民活動センター 代表者：理事長 小倉 敬子 住所：川崎市中原区新丸子東3丁目1100番地12 電話：044-430-5603	
所管課	こども未来局青少年支援室（内線：43331）	

### 2. 「評価の視点」に基づく事業期間全体の評価

	評価項目	事業実施状況等																											
1	市民や利用者に十分な量及び質のサービスを提供できたか。	<p>【事業実績】</p> <p>こども文化センター、わくわくプラザ事業等に係る業務、施設の維持管理に関する業務その他の業務を指定管理仕様書に定められた適切な職員配置等のもと適正に実施した。</p> <p>当指定期間においては、新型コロナウイルス感染症の影響により、令和2年2月以降、休館・休室を含む施設使用やイベントの制限、利用自粛要請等を行いながらの運営を余儀なくされ、感染防止対策を実施しながら段階的にイベント等を再開したが、こども文化センターの利用者数は大きく減少する結果となった。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>こども文化センター</th> <th>わくわくプラザ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>R2.2～4</td> <td>イベントの自粛</td> <td>やむを得ない事情がある家庭等のみを対象</td> </tr> <tr> <td>R2.4～5 緊急事態宣言①</td> <td>休館 ※ふれあい館は継続（福祉課題対応）</td> <td>エッセンシャルワーカー等のみを対象</td> </tr> <tr> <td>R2.6～R3.1</td> <td>利用制限（閉館 20:30・飲食調理・音楽室・団体利用、遊具貸出など）・イベント制限</td> <td>やむを得ない事情がある家庭等のみを対象 利用制限（飲食調理、遊具貸出など）</td> </tr> <tr> <td>R3.1～3 緊急事態宣言②</td> <td>利用制限（閉館 20:00・飲食調理・音楽室・団体利用、遊具貸出など）・イベント制限</td> <td>イベント制限</td> </tr> <tr> <td>R3.3～4</td> <td>利用制限（閉館 20:30・飲食調理・音楽室・団体利用、遊具貸出など）・イベント制限</td> <td></td> </tr> <tr> <td>R3.4～9 まん防重点措置① 緊急事態宣言③</td> <td>利用制限・飲食調理・音楽室・団体利用、遊具貸出など）・イベント制限</td> <td></td> </tr> <tr> <td>R3.10～R4.1 R4.1～3 まん防重点措置②</td> <td>利用制限・飲食調理・音楽室・団体利用、遊具貸出など）・イベント制限</td> <td></td> </tr> <tr> <td>R4.3～11 R4.11～</td> <td>通常運営</td> <td>通常運営（R4.12～）</td> </tr> </tbody> </table> <p>・各年度における特筆すべき取組（麻生区第3グループ）</p> <p>平成31（令和元）年度は、こども文化センターで独自ポスターを制作して、掲示場所も自治会、郵便局、スーパー、カフェ、商業施設など幅広く掲示を依頼し、地域住民に対して施設・事業の広報を行った。新型コロナウイルス感染症の感染拡大が始まり、使用制限等が最も強かった令和2年度は、白山こども文化センターでは、白山地区にある4つの子ども関連施設が白山地区子育て支援連絡会議として連携して活動し、コロナ禍においても、施設の利用状況等の情報交換や子育てを応援するコラムを掲載した広報紙を作成するなど連携を継続した。令和3年度は、麻生こども文化センターにおいて、金魚の名前を決める投票を行い、飼い主である高校生が来館した児童に積極的に投票の声掛けを行うことで、取組を通じた交流が生まれた。また、白山こども文化センター・真福寺小学校わくわくプラザでは、白山老人いこいの家と感染症対策に配慮した交流事業として「ぬりえコンテスト」を実施し、老人いこいの家で塗り絵を掲示してコメントの付きの投票を行い、投票の様子や結果をこども文化センターにも掲示して間接的な交流を図った。令和4年度は、麻生こども文化センターでは、地域講師を招いてホールに常駐してもらうことで、バルーン作品を希望する参加者がいつでも気軽に声をかけて参加できる「バルーンショー」を新たに企画・設置し、子どもたちに体験活動の場を提供し、利用促進を図る取組を行い、白山こども文化センターでは、音楽室の登録をしなくても利用できる「音楽室体験会」を実施し、音楽室利用の普及に努めるとともに、新たに歌やダンスの発表の場「白山ランチショー」を開催して、音楽室を利用する方の演奏、ダンスグループによるダンスの披露など、互いのパフォーマンスを鑑賞し、交流を深める取組を行った。また、麻生小学校わくわくプラザでは、保護者からの連絡の参加カードへの反映漏れを防ぐため、新たに電話や直接口頭で受けた内容を記録する共通書式を作成し、名簿や参加カードに反映させたかどうかのチェック欄を設けるなどの仕組みづくりを行うなど、全体として良質なサービスを提供している。</p>		こども文化センター	わくわくプラザ	R2.2～4	イベントの自粛	やむを得ない事情がある家庭等のみを対象	R2.4～5 緊急事態宣言①	休館 ※ふれあい館は継続（福祉課題対応）	エッセンシャルワーカー等のみを対象	R2.6～R3.1	利用制限（閉館 20:30・飲食調理・音楽室・団体利用、遊具貸出など）・イベント制限	やむを得ない事情がある家庭等のみを対象 利用制限（飲食調理、遊具貸出など）	R3.1～3 緊急事態宣言②	利用制限（閉館 20:00・飲食調理・音楽室・団体利用、遊具貸出など）・イベント制限	イベント制限	R3.3～4	利用制限（閉館 20:30・飲食調理・音楽室・団体利用、遊具貸出など）・イベント制限		R3.4～9 まん防重点措置① 緊急事態宣言③	利用制限・飲食調理・音楽室・団体利用、遊具貸出など）・イベント制限		R3.10～R4.1 R4.1～3 まん防重点措置②	利用制限・飲食調理・音楽室・団体利用、遊具貸出など）・イベント制限		R4.3～11 R4.11～	通常運営	通常運営（R4.12～）
	こども文化センター	わくわくプラザ																											
R2.2～4	イベントの自粛	やむを得ない事情がある家庭等のみを対象																											
R2.4～5 緊急事態宣言①	休館 ※ふれあい館は継続（福祉課題対応）	エッセンシャルワーカー等のみを対象																											
R2.6～R3.1	利用制限（閉館 20:30・飲食調理・音楽室・団体利用、遊具貸出など）・イベント制限	やむを得ない事情がある家庭等のみを対象 利用制限（飲食調理、遊具貸出など）																											
R3.1～3 緊急事態宣言②	利用制限（閉館 20:00・飲食調理・音楽室・団体利用、遊具貸出など）・イベント制限	イベント制限																											
R3.3～4	利用制限（閉館 20:30・飲食調理・音楽室・団体利用、遊具貸出など）・イベント制限																												
R3.4～9 まん防重点措置① 緊急事態宣言③	利用制限・飲食調理・音楽室・団体利用、遊具貸出など）・イベント制限																												
R3.10～R4.1 R4.1～3 まん防重点措置②	利用制限・飲食調理・音楽室・団体利用、遊具貸出など）・イベント制限																												
R4.3～11 R4.11～	通常運営	通常運営（R4.12～）																											

		<p>こども文化センター延べ利用者数（人）</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>H17</th> <th>H30</th> <th>H31</th> <th>R2</th> <th>R3</th> <th>R4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>白山</td> <td>21,620</td> <td>29,469</td> <td>21,095</td> <td>7,942</td> <td>14,773</td> <td>18,225</td> </tr> <tr> <td>麻生</td> <td>22,243</td> <td>27,055</td> <td>24,438</td> <td>11,862</td> <td>16,903</td> <td>19,473</td> </tr> <tr> <td>G計</td> <td>43,863</td> <td>56,524</td> <td>45,533</td> <td>19,804</td> <td>31,676</td> <td>37,698</td> </tr> </tbody> </table> <p>わくわくプラザ延べ利用者数（人）</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>H17</th> <th>H30</th> <th>H31</th> <th>R2</th> <th>R3</th> <th>R4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>真福寺</td> <td>7,370</td> <td>10,498</td> <td>10,144</td> <td>3,537</td> <td>5,362</td> <td>6,076</td> </tr> <tr> <td>麻生</td> <td>7,446</td> <td>18,127</td> <td>17,004</td> <td>8,543</td> <td>14,576</td> <td>17,515</td> </tr> <tr> <td>G計</td> <td>14,816</td> <td>28,625</td> <td>27,148</td> <td>12,080</td> <td>19,938</td> <td>23,591</td> </tr> </tbody> </table> <p>【評価】 麻生区第3グループのこども文化センターの利用者数は、令和4年度は 37,698 人で、指定管理者制度導入前の平成 17 年度の 43,863 人と比べて 6,165 人の減少となっている。一方、わくわくプラザの利用者数は、令和4年度は 23,591 人で、指定管理者制度導入前の平成 17 年度の 14,816 人と比べて 8,775 人の増加となっているが、令和2年2月以降、利用者数はそれぞれ大きく減少しており、オンラインを活用したイベントの企画・開催など、新しい生活様式を踏まえた運営を行い、回復傾向にあるもののコロナ禍前の水準には至っていない。</p>		H17	H30	H31	R2	R3	R4	白山	21,620	29,469	21,095	7,942	14,773	18,225	麻生	22,243	27,055	24,438	11,862	16,903	19,473	G計	43,863	56,524	45,533	19,804	31,676	37,698		H17	H30	H31	R2	R3	R4	真福寺	7,370	10,498	10,144	3,537	5,362	6,076	麻生	7,446	18,127	17,004	8,543	14,576	17,515	G計	14,816	28,625	27,148	12,080	19,938	23,591
	H17	H30	H31	R2	R3	R4																																																				
白山	21,620	29,469	21,095	7,942	14,773	18,225																																																				
麻生	22,243	27,055	24,438	11,862	16,903	19,473																																																				
G計	43,863	56,524	45,533	19,804	31,676	37,698																																																				
	H17	H30	H31	R2	R3	R4																																																				
真福寺	7,370	10,498	10,144	3,537	5,362	6,076																																																				
麻生	7,446	18,127	17,004	8,543	14,576	17,515																																																				
G計	14,816	28,625	27,148	12,080	19,938	23,591																																																				
2	<p>当初の事業目的を達成することができたか。</p>	<p>【事業目的】 （こども文化センター） 児童に健全な遊びを与えて、その健康を増進するとともに情操を豊かにし、もって児童の健全な育成を図ること。 （わくわくプラザ） 全ての児童が通い慣れている小学校施設を活用し、生活の場としてやすらげる時間と空間を確保するとともに、地域の人々との関わりを求め、心から遊び等を楽しみ、児童も大人も共に生き、共に育ち合う場を創ることにより、豊かな生活体験を通して、生きる力、創造性豊かな心、共感する心を育むように支援すること。</p> <p>【評価】 指定期間当初は、事業計画どおりに多世代交流をはじめとする地域交流の促進や地域団体等を活用した多様なプログラムを実施したが、新型コロナウイルス感染症の影響を受けて、外出自粛や団体活動が休止される中、対面での会話や接触を伴う交流を制限する必要もあり、イベントの中止や延期を余儀なくされ、特にわくわくプラザにおいては、学校との情報連携を密に、陽性者や濃厚接触者が発生した場合は、感染拡大のリスクを考慮し、休室や利用自粛、業務継続のためのシフトの組替等の対応を行いながら運営を継続した。</p> <p>このような対応から、事業目的を予定どおりに達成することはできなかったが、基本的な感染症対策の実施とイベントの態様変更、交流の仕方の工夫などを行いながら、子どもの居場所を確保し、コロナ禍ならではの遊び方や交流をもって児童の健全育成を図っており、コロナ禍においても、子ども運営会議等を定期的に開催し、子どもの意見を施設の運営やイベント等に取り入れるとともに、子どもが主体的に参加できる工夫を行いながら、自主性や協調性、創造性を育てる様々な取組を実施している。また、運営協議会委員の協力や老人いこいの家をはじめとする近隣施設との連携、参加者同士の交流の促進する工夫などを取り入れることなどにより、多世代交流をはじめとする地域交流を促進した。</p> <p>令和4年度からは、段階的な制限の解除とともに、学校や行政機関、地域団体等との連携を再開し、地域性を踏まえた新たな連携のあり方を模索することより、新たな地域連携・交流の促進につながる取組を積極的に行い、地域との関りを強めた児童の健全育成を行っている。</p>																																																								
3	<p>特に安全・安心の面で問題はなかったか。</p>	<p>【安全・安心に関する取組】 指定管理仕様書に定められた安全・衛生管理や災害対応等のマニュアルを整備し、施設・設備の点検を定期的実施し、必要に応じた改修等を実施している。また、実際の事故や事例を題材とした専門的な研修への参加や事例検討の場を設けることにより、職員の資質向上に努めているほか、課題のある子どもなど、個別の状況に応じた対応についても職員間で対応方法等の確認と認識の共有に努めている。</p> <p>【評価】 安全・衛生管理や災害対応等のマニュアルを整備し、職員への周知が図られているほか、受講した研修の内容等についても施設職員全体での共有が図られている。</p> <p>事故等が発生した場合においても、迅速かつ適切な対応が行われており、保護者等の苦情等につながる事例はほとんどなかったことから、利用者の安全・安心は概ね確保されていると考えられる。</p>																																																								
4	<p>更なるサービス向上のために、こういった課題や改善策があるか。</p>	<p>【サービス向上の取組・課題】 各年度におけるモニタリング・年度評価の結果、指定管理者は、市主催の研修に参加するとともに、外部研修への参加や他施設の見学、特別な配慮を要する利用者への対応など独自の研修を実施し、専門性や接遇・サービスの向上を図っている。また、利用者満足度調査や自己点検の結果等をもとに、セルフモニタリングを行って運営改善に取り組んでおり、指定管理業務は概ね適正に実施されている。</p> <p>しかし、近年は、核家族化が進み、地域のつながりも希薄となる中で、孤立感や不安感を抱く子育て家庭、いじめ、虐待、貧困などの事情を抱える子どもも少なくなく、今後は、こういった様々な事情を抱える子どもを包摂的に受け入れられる環境づくりが求められている。</p> <p>こういった環境づくりは、こども文化センターだけで整備できるものではなく、地域との関りの中で築き上げていく必要があると考えており、地域性を踏まえて、多様な地域の団体や活動との積極的な連携によって地域としての機能強化を図り、福祉的な課題を含めた様々な事情に対応できる職員や地域人材の育成を図ることによって、子どもを主体とした包摂的な環境づくりを進めていく必要がある。</p> <p>【評価】</p>																																																								

		<p>こども文化センターが、子どもを見守り育てる安心・安全な居場所であるとともに、子どもが地域共生社会を構成する一員として、地域に関わりを持って育つことのできる環境づくりと福祉的な課題を持つ子どもに対して相談・援助できる体制づくりが大切であることから、学校や行政、地域の団体や個人が連携しながら、子どもを主体とする地域の人と人のつながりづくりを進めていくことが重要である。そのためには、利用者をはじめとする地域のニーズを的確に把握し、それに応えられる職員や地域人材の育成、地域活動の支援に努めていくこと。また、引き続き新型コロナウイルスの感染状況に応じた対策を講じるとともに、令和6年度から義務化される安全計画等の策定や当該計画に従った安全点検、職員・利用者の指導、職員の研修・訓練の実施など、より一層の管理の徹底を図っていくこと。</p>
5	<p>非公募更新のための条件を満たしているか (該当施設のみ)</p>	

### 3. これまでの事業に対する検証

	検証項目	検証結果																																			
1	<p>所管課による適切なマネジメントは行われたか。</p>	<p>【所管課によるマネジメント状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・モニタリング(中間期)、年度評価の実施(年1回)</li> <li>・定期的な報告書の内容確認(四半期ごと)</li> <li>・青少年施設指定管理者等連絡調整会議の実施(年1~2回)</li> <li>・電話連絡、相談・指導、現地確認の実施(随時)</li> </ul> <p>【評価】</p> <p>事業報告書等に基づく管理運営状況の確認のほか、適宜、管理運営事業の実施に際しての相談・指導、事故や苦情等の発生時における対応・指導その他施設の適正な管理運営に必要な調整・協議・指導等を実施した。</p>																																			
2	<p>制度活用による効果はあったか。</p>	<p>【制度活用による効果】 (サービス面)</p> <p>指定管理者制度の導入により、地域団体等を活用した多様なプログラムを実施など、指定管理者の持つ民間のノウハウを活用した事業を実施しており、こども文化センター及びわくわくプラザを同一の法人が運営することにより、地域の人材や資源のネットワークを共有し、合同イベントの企画・開催や地域会議等への参画など、地域のつながりづくりを一体的に行うことができている。</p> <p>(コスト面)</p> <p>市が支出する施設運営経費については、平成17年度と令和4年度年度を比較すると、作業報酬下限額の上昇(作業報酬下限額 H23: 893 円→R4: 1,086 円)、キャリアアップ処遇改善事業等(国庫補助対象)導入により、指定管理料は全体として増加している。</p> <p>しかし、作業報酬下限額の上昇分を除く基本委託料については、利用者数が約11%増加(H17: 1,102,009 人→R4: 1,227,125 人)しているのに対して、約10%の増加に抑えられている。</p> <p style="text-align: right;">(単位: 千円、単位未満四捨五入)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>H17</th> <th>H30</th> <th>H31</th> <th>R2</th> <th>R3</th> <th>R4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>基本委託料</td> <td>2,910,032</td> <td>3,018,745</td> <td>2,975,430</td> <td>3,036,110</td> <td>3,103,075</td> <td>3,199,889</td> </tr> <tr> <td>追加委託料</td> <td>-</td> <td>111,655</td> <td>292,474</td> <td>325,013</td> <td>337,654</td> <td>432,642</td> </tr> <tr> <td>補償金等</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>29,431</td> <td>△56,196</td> <td>49,504</td> <td>48,427</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>2,910,032</td> <td>3,130,400</td> <td>3,297,336</td> <td>3,304,928</td> <td>3,490,234</td> <td>3,680,959</td> </tr> </tbody> </table> <p>※指定管理者導入前の平成17年度は、ふれあい館・桜本こども文化センターを除く、全てのこども文化センターを一括で委託をしており、単館での経費は算出できないため、ふれあい館・桜本こども文化センターを除く、全てのこども文化センターの経費を比較した。</p>		H17	H30	H31	R2	R3	R4	基本委託料	2,910,032	3,018,745	2,975,430	3,036,110	3,103,075	3,199,889	追加委託料	-	111,655	292,474	325,013	337,654	432,642	補償金等	-	-	29,431	△56,196	49,504	48,427	計	2,910,032	3,130,400	3,297,336	3,304,928	3,490,234	3,680,959
	H17	H30	H31	R2	R3	R4																															
基本委託料	2,910,032	3,018,745	2,975,430	3,036,110	3,103,075	3,199,889																															
追加委託料	-	111,655	292,474	325,013	337,654	432,642																															
補償金等	-	-	29,431	△56,196	49,504	48,427																															
計	2,910,032	3,130,400	3,297,336	3,304,928	3,490,234	3,680,959																															
3	<p>当該事業について、業務範囲・実施方法、経費等で見直すべき点はないか</p>	<p>こども文化センターが、子どもを見守り育てる安心・安全な居場所となるよう、学校や行政機関、地域団体等が連携して、子どもを主体とする地域の人と人のつながりづくりを進める必要がある。そのため、子ども運営会議等で把握した子どもの意見を施設の運営やイベント等に取り入れ、子どもの自主性や協調性を育むための地域団体等を活用した多様なプログラムを実施し、多世代交流をはじめとする地域交流を図っているが、更なるサービス向上のため課題に対応していくためには、施設外での活動も重要となるため、教育委員会事務局が行う学校施設の校庭開放時の連携強化を図る。より一層の職員の資質向上と地域の人材や資源の活用を図るとともに、福祉的な課題に対応した事例の共有化が必要である。</p> <p>なお、こども文化センターとわくわくプラザを一体で、かつ、地域性等を勘案したグループ単位で運営することにより、職員の配置や共通の業務等において、柔軟かつ効率的な運営を行うことができおり、新型コロナウイルス感染症の感染拡大期においては、わくわくプラザの職員に陽性者及び濃厚接触者があった場合には、こども文化センターから職員を補充して、休室を最小限にとどめることができるなど、グループ単位での運営はメリットが多い。グループについては、地域の資源や特性を生かし、多様な団体や個人との連携・活用による施設運営を図っていく必要があることから、こども文化センターとわくわくプラザのグループについて、地域教育会議との連携強化を図るため設定を見直す必要がある。</p>																																			
4	<p>指定管理者制度以外の制度を活用する余地はないか</p>	<p>当該施設の管理運営については、指定管理者制度の導入以降、地域団体等を活用した多様なプログラムの実施など、指定管理者の持つ民間のノウハウを活用した事業を実施しており、子ども運営会議等のほか、日常のコミュニケーションの中から子どもの声を聴いて、施設運営やイベント等に反映し、複雑化・多様化している福祉的な課題を持つ子どもの相談・援助等にも対応していくには、引き続き指定管理者制度を活用することが適当である。</p>																																			

#### 4. 今後の事業運営方針について

当該施設は平成 18 年度から指定管理者制度を導入しており、平成 31 年度からの指定期間については、新型コロナウイルス感染症の影響を受けて、地域における団体活動が長期的に休止したことにより、解散する団体や活動内容を変更した団体が見られるなど、地域の団体やその連携の構図は大きく変化していると考えられる。

こども文化センター・わくわくプラザの運営については、段階的な制限の解除とともに、学校や行政機関、地域団体等との連携を再開し、地域性を踏まえた新たな連携のあり方を模索しているが、地域が一体となって子どもを主体とする地域の人と人のつながりづくりを進めていくことが重要であることから、今後においても、新たな地域連携・交流の促進につながる取組を積極的に行い、地域との関りを強めた児童の健全育成を図っていく。また、子どもが居場所に求めるニーズは多様化しており、子どもを見守り・支える地域の居場所づくりが求められていることから、子どもの意見を反映した居場所機能の充実を図るとともに、利用のない児童や発現しにくい意見の把握、子どもを主体としたインクルーシブな環境づくりとソーシャルワーク機能の充実、地域コミュニティへの参画と地域資源の活用といった課題と向き合い、施設運営の見直しと改善を図っていく。さらに、市が進める放課後等の子どもの居場所づくりや学校施設の有効活用など子どもに関する施策の推進に向けた取組との整合性を図りながら、市の施策を踏まえた見直しなどへの、柔軟な対応を検討していくこと。