

指定管理者制度活用事業 評価シート

1. 基本事項

施設名称	川崎市有馬・野川生涯学習支援施設	評価対象年度	平成27年度
事業者名	事業者名 アクティオ株式会社 代表者名 代表取締役 鈴木 悟 住 所 東京都目黒区下目黒1-1-11	評価者	生涯学習支援課長
指定期間	平成24年4月1日～平成29年3月31日	所管課	宮前区役所生涯学習支援課

2. 事業実績

利用実績	平成27年度 利用実績 ()内は26年度					地域図書室貸出冊数 H27年度 107,588冊 H26年度 97,889冊 H25年度 79,606冊 H24年度 79,939冊 市立図書受渡し冊数 H27年度 31,041冊 H26年度 30,056冊 H25年度 28,528冊 H24年度 27,489冊																														
		集会室(有料)	和室教養室(有料)	学習室(有料)	グループ室		フリースペース・ギャラリー																													
	利用人数(人)	25,692(24,251)	11,406(10,975)	23,990(22,265)	4,763(3,968)	7,306(7,619)																														
	利用件数(件)	844(854)	1,243(1,153)	1,780(1,652)	722(542)	808(857)																														
	利用率(%)	80.8%(82.0%)	39.7%(36.9%)	56.8%(52.9%)	25.9%(19.5%)	58.0%(61.7%)																														
	来館者総数	H27 81,943人	H26 77,743人	増減 5.4%増																																
収支実績	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入の部 科目</th> <th>予算額 (①)</th> <th>決算額 (②)</th> <th>増減額(②-①)</th> <th>摘要</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理委託料</td> <td>45,912,384</td> <td>45,912,384</td> <td>0</td> <td></td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>4,600,000</td> <td>4,764,240</td> <td>164,240</td> <td>学習室・教養室等施設提供の増</td> </tr> <tr> <td>雑収入(印刷、自販機)</td> <td>600,000</td> <td>730,742</td> <td>130,742</td> <td>印刷代、自販機手数料の増</td> </tr> <tr> <td>その他(受講料等)</td> <td>3,200,000</td> <td>3,389,890</td> <td>189,890</td> <td>講座・教室開催の増</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>54,312,384</td> <td>54,797,256</td> <td>484,872</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				収入の部 科目	予算額 (①)	決算額 (②)	増減額(②-①)	摘要	指定管理委託料	45,912,384	45,912,384	0		利用料金収入	4,600,000	4,764,240	164,240	学習室・教養室等施設提供の増	雑収入(印刷、自販機)	600,000	730,742	130,742	印刷代、自販機手数料の増	その他(受講料等)	3,200,000	3,389,890	189,890	講座・教室開催の増	合計	54,312,384	54,797,256	484,872			
	収入の部 科目	予算額 (①)	決算額 (②)	増減額(②-①)	摘要																															
指定管理委託料	45,912,384	45,912,384	0																																	
利用料金収入	4,600,000	4,764,240	164,240	学習室・教養室等施設提供の増																																
雑収入(印刷、自販機)	600,000	730,742	130,742	印刷代、自販機手数料の増																																
その他(受講料等)	3,200,000	3,389,890	189,890	講座・教室開催の増																																
合計	54,312,384	54,797,256	484,872																																	
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>支出の部 科目</th> <th>予算額 (①)</th> <th>決算額 (②)</th> <th>増減額(②-①)</th> <th>主な内訳()は予算</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="5">運営管理費</td> <td rowspan="5">49,226,000</td> <td rowspan="5">47,788,745</td> <td rowspan="5">△ 1,437,255</td> <td>人件費 25,303,017 (25,776,000)</td> </tr> <tr> <td>諸謝金 3,224,839 (3,000,000)</td> </tr> <tr> <td>消耗品・図書等 2,276,152 (2,800,000)</td> </tr> <tr> <td>委託費 7,176,278 (7,500,000)</td> </tr> <tr> <td>光熱水費・他 7,864,491 (8,150,000)</td> </tr> <tr> <td>租税公課 1,943,968 (2,000,000)</td> </tr> <tr> <td>収支差額</td> <td>5,086,384</td> <td>7,008,511</td> <td>1,922,127</td> <td colspan="2"></td> </tr> </tbody></table>				支出の部 科目	予算額 (①)	決算額 (②)	増減額(②-①)	主な内訳()は予算	運営管理費	49,226,000	47,788,745	△ 1,437,255	人件費 25,303,017 (25,776,000)	諸謝金 3,224,839 (3,000,000)	消耗品・図書等 2,276,152 (2,800,000)	委託費 7,176,278 (7,500,000)	光熱水費・他 7,864,491 (8,150,000)	租税公課 1,943,968 (2,000,000)	収支差額	5,086,384	7,008,511	1,922,127													
支出の部 科目	予算額 (①)	決算額 (②)	増減額(②-①)	主な内訳()は予算																																
運営管理費	49,226,000	47,788,745	△ 1,437,255	人件費 25,303,017 (25,776,000)																																
				諸謝金 3,224,839 (3,000,000)																																
				消耗品・図書等 2,276,152 (2,800,000)																																
				委託費 7,176,278 (7,500,000)																																
				光熱水費・他 7,864,491 (8,150,000)																																
租税公課 1,943,968 (2,000,000)																																				
収支差額	5,086,384	7,008,511	1,922,127																																	
サービス向上の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・フリースペースのギャラリーに展示用レールを設置することにより、展示物の展示方法を容易にするなど利用者の要望に応え市民活動に貢献した。 ・駐車場照明はタイマー設定により自動で点消灯するシステムであり、日中の暗い場合には対応できないため、手動式の照明を設置する等利用者の安全面に配慮した取り組みを行った。 ・フリースペースの利用拡大の取組みとして、囲碁将棋サロン、朗読サロン、おしゃべりサロン等を開催し、打合せ以外にも利用できるような運営を行った。 ・アリーノで活動している団体(アリーノサークルネットワーク40団体)と生涯学習入門者を結びつける活動の取り組みを行うことにより、生涯学習支援施設としての役割を果たした。(平成27年度約240名の問い合わせに対し40名強が活動を続けている。) ・図書室と1階受付前にBGMを流すなど、新しい雰囲気づくりの演出に取り組んだ。 ・図書室において、春と秋の読書週間に「本のリユース会」、「手作りしおりプレゼント」、「読書deビンゴ」等を展開し読書活動を支援した。 ・毎年1月4日は返却本整理のため休室としていたが、職員体制の見直しにより通常通り9時開室とし、新たな利用拡大の取組みを行った。 ・1階グループ学習室利用者が受験シーズンは長時間利用になるので、17時以降は閉店後の喫茶スペースで休憩できるような市民サービスを行った。 ・1階グループ学習室が満席(16席)になった場合は、2階フリースペースでも学習を可能とし、学習者の支援を行った。 																																			

3. 評価

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
総合的な運営状況	基本方針	公の施設としての理念を尊重し、生涯学習支援施設としての役割や目的を果しているか。	5	3(0.6)	3
	事業成果	事業実施による成果の測定・検証が適切に行われているか。	5	4(0.8)	4
	利用促進	施設の利用促進に向けた取り組みが成されているか。	5	4(0.8)	4
	利用者満足度	利用者満足度調査を実施し、調査結果を踏まえた満足度向上のための具体的な取り組みが行われているか。	5	4(0.8)	4
	(評価の理由)	<ul style="list-style-type: none"> ●地域図書室の利用者拡大、主催事業を充実させることによる参加者の増、また、アリーノ土曜学校等を開催するなど地域との連携による学習活動の実績などから、新たな事業展開により地域との交流を深め、地域団体との協力関係を構築しており市民参画によるまちづくりに貢献した。 ●「集う・学ぶ・楽しむ・つながる」を大きく4つの役割とし、生涯学習の支援として年間62事業を開催し、約15,000人が参加した。地域図書室の役割として、小学校への図書カード作成キャンペーンや、読書週間においては、「本のリユース会」等を実施した。また、図書室内にBGMを流すなど新しい環境づくりを行った結果、平成27年度貸出冊数で前年度比約9.8%増の107,588冊、市立図書館受渡し冊数で約3.2%増の31,041冊となった。市民活動の支援としては、利用者連絡会の事務局として、市民活動の場の提供や活動団体の活動支援に努めた結果、40人の新規参加者があった。交流の場として、地域の方が講師を務める「アリーノ土曜学校」、「おしゃべりサロン」の運営を通して、フリースペース等を活用し地域との交流を深めた。 ●広報や情報提供の拡充については、市政だより、音楽のまち・かわさき、一般紙川崎版等の紙面を通じての情報発信やアリーノ外壁を利用するなど工夫を凝らした手法を取入れた活動情報の広報を行った。また、地域図書室の利用促進の取組みとして、文学賞受賞作品や話題の本・夏休み課題図書などをいち早く展開することにより利用者の要望に応えた。 ●毎年2月に実施する利用者アンケート調査(366名)の結果をアリーノニュース、ホームページに掲載し、情報を公開することにより、多くの利用者の声を今後の運営に反映させた。また、平成27年度においては、指定管理者協会による「共通CSモニタリング(*1)」を実施(132名)した結果、高い評価を得ている。アリーノにおいて当面の重要課題であった駐車場の利用方法等については、利用者の要望を取り入れながら、市との連携により満・空表示灯を設置し、安全面や使いやすさを考慮した利用方法としたことで、利用者満足度の向上に結びつけた。 *1 CS(カスタマーサティスファクション(顧客満足度調査))・スタッフに関する満足度98%、施設の快適さ96%、施設の利便性95% 			
管理業務の実施状況	維持管理等の再委託	施設利用提供に支障をきたすことの無いよう、施設・設備の保守点検や整備等を適切に行っているか。	5	3(0.6)	3
	個人情報保護や情報公開	個人情報の保護や情報の公開を適切に行っているか。	5	3(0.6)	3
	人員配置	円滑な施設運営に必要な人員配置(資質・ローテーション等)を行っているか。	5	4(0.8)	4
	人材育成	各種研修等を行うなど、人員の資質の向上を図っているか。	5	3(0.6)	3
	危機管理	利用者の安全の確保及び有事の際の適切・迅速な対応のための危機管理体制がとられているか。	5	3(0.6)	3

管理業務の実施状況	(評価の理由) ●施設の維持管理は、建物総合管理委託により毎月の休館日を中心に保守点検等を実施し、職員が立ち会いを行い適切に実施した。 ●個人情報保護方針を館内とホームページに掲示し、利用者に対し考え方を発信した。プライバシーマーク認定制度に則った教育研修活動を定期的に行っている。また、マイナンバー制度に対応するため専門の業者と契約し管理を委ねる等個人情報の取り扱いには細心の注意を払った。 ●社内研修によりスタッフ全員が館全体の業務に対応でき、適正な人員配置等を行った。また、職員14名中11名が本施設における3年以上の業務経験を有し、総合受付、貸室受付、図書業務等について利用者サービスの低下をきたすことなく、効率的・効果的に行った。なお、現場スタッフと本社スタッフの連携・協力体制が確立され、誰もが専門業務に対応できる等の体制をとった。 ●指定管理者において、生涯学習や施設管理等の業務研修、接遇等の人材育成、各種研修会を実施した。 ●毎月1回の朝礼時に災害時における避難誘導手順等の確認を行いながら、事故防止や防災に向けた研修と訓練が適切に実施され、全職員に危機管理の基本である情報伝達や避難誘導に関する対応力が身につけている。また、夜間の防犯対策として、防犯カメラの設置や警察へパトロール強化の依頼等を行った。					
	施設利用提供業務	生涯学習振興を図るための施設利用提供を行っているか。	5	3(0.6)	3	
	生涯学習支援事業	生涯学習支援を図るための学習教室やイベント等事業を実施しているか。	5	4(0.8)	4	
	指導者・ボランティアの育成	地域学習指導者の育成やボランティア等の育成のための事業を実施しているか。	5	3(0.6)	3	
	活動団体等との連携事業	地域活動団体や他施設と連携して魅力ある事業を展開しているか。	5	4(0.8)	4	
	市民活動促進業務	市民活動への参加促進に向けて活動団体の情報収集・提供を行うとともに、市民活動に関する相談体制の充実を図っているか。	5	4(0.8)	4	
	市民活動支援体制	市民活動支援コーナーの適正利用に向け、利用団体間で意見調整を行い、市民活動支援を図っているか。	5	4(0.8)	4	
	自主事業に関する事項	利便性やサービスの向上のための自主事業等を実施しているか。	5	4(0.8)	4	
	広報活動	施設利用促進及び生涯学習振興を図るための広報活動が成されているか。	5	4(0.8)	4	
事業実施状況	(評価の理由) ●施設利用提供では、グループ室の利用方法の見直しにより利用者サービスの拡大に繋がった。 ●生涯学習支援事業は、幼児から高齢者まで幅広い世代を対象に講座・教室・イベントを企画し開催している。また、子育て・健康促進・趣味・教養・料理・地域の歴史など、テーマも多岐に渡り多くの利用者が参加できるような工夫がなされた。 ●平成24年度より「市民活動育成事業」に係る団体を募集し、平成25年度より育成事業を開始する。講師の育成や活動団体として支援を行い、サークルとして14団体が継続して活動できるまで支援した。アリーノ土曜学校では、有馬・野川地域の歴史に詳しく、また、知識や経験豊富な方を講師として招くなどして地域人材の発掘とネットワーク作り貢献した。 ●今年度の「夏休み子どもフェスタ」は30団体と協力し、2,300名程度の参加者があった。また、「アリーノフェスタ」については47団体と協力することにより2,500名程度の参加者があった。また、両フェスタ開催当日は、東有馬町会交通部による交通安全対策や、東有馬第2団地自治会の協力により駐車場を確保するなど地域と一体となった活動を行った。なお、宮前区役所地域振興課と連携し、「まちづくり広場みやまえ楽市」を開催した結果、11団体が参加するなど魅力ある事業を実施した。 ●アリーノを中心に活動している団体で組織するアリーノサークルネットワークを立ち上げ、小冊子を作成してサークル活動の紹介等を行ったほか、市民活動支援コーナー運営委員会に参加する団体で「市民活動ふれあいフェア」を開催し、訪れた約1,000人の方に団体の活動紹介や成果を発表した。新たに風除室と廊下を使い情報コーナーを設置し、活動団体の情報提供を行うとともに、市民活動に関する相談体制の充実にも努めた。 ●市民活動支援コーナー運営委員会の事務局としてサポートを行いながら毎月の運営委員会に出席し、利用者の声を伝えるとともに利用方法の変更を提案し、利用の改善を進め、地域の情報収集・提供、相談体制の充実を図るなど、市民活動グループへの支援の強化に努めた。また、平成26年度より「市民活動ふれあいフェア」を共催実施することにより、市民活動と地域の連携を継続して行った。 ●アリーノ音楽コンサートを地元在住のアーティストに依頼し、年4回開催することにより、音楽を通して地域との交流に貢献した。また、その収益を基に「夏休み子どもフェスタ」、「アリーノフェスタ」を開催し、地域住民のふれあい作りの場としての事業を展開するなど、地域コミュニティの核として、地域で愛される施設となるよう自主企画イベントの開催に努めた。 また、図書室内に有料コピー機を設置するほか、市民活動支援コーナー連絡会からの所属団体に対する、職員による印刷代行サービスを行うなど、サービスの向上に取り組んだ。 ●パンフレットの作成、ホームページの更新、月間アリーノニュースを始めとして、各種広報媒体(タウンニュース・一般紙・市政だより)を活用した広報活動を精力的に行った。有馬、東有馬、野川、野川台各町内会の回覧板を利用し、講座・教室の情報を発信した。また、新しくできたマンションへのポスティングを行うなどきめ細かい広報活動にも取り組んだ。					
	収支計画	収支計画に基づく安定した運営を行っているか	5	3(0.6)	3	
	効率性	サービスの維持・向上に留意した上で効果的・効率的な予算執行が図られているか。	5	4(0.8)	4	
	適切な金銭管理・会計手続き	収入と預かり金等を区別した管理を行うとともに、事業収支に関して適正な会計処理が行われているか。	5	3(0.6)	3	
	収支状況	(評価の理由) ●有料貸室の利用率のアップ、講座・教室の開催数の拡充及びポスター・チラシによる定員の確保に努めるなど、利用者への広報活動の工夫に努めた結果として、年度計画を達成する収入を確保するなど、安定した収入状況となり4年連続での増収となる。支出では、計画に対し若干の調整が入りながらも適正に執行されている。 ●職員及びアルバイトスタッフ14名中11名が勤続年数3年以上となり、一人ひとりが幅広い業務を担当することが可能となり、効率的な勤務体制を組むことができた。その結果として、サービスを低下させずに人件費の節減を図ることができている。また、光熱水費や事務経費の執行状況を日々点検することで節減に努め、効率的な予算執行がなされた。一方、図書購入では、年間300冊以上の基準に対し779冊を購入したほか、利用者からの要望を受け、市民活動支援コーナーにピックアップレールを設置するなど利用者へのサービス向上が図られたことは高く評価する。 ●本社の経理マニュアルに則り、出納責任者、出納担当者を任命し、責任の所在を明確にして管理を行っている。更に、本社の品質管理方法として、セルフモニタリングシステム(ASSSM)を年2回(1回目30項目・2回目120項目)内部監査により実施した。また、本社経理担当者との連携による二重チェックを実施することにより適正に会計処理された。				
		収支計画	収支計画に基づく安定した運営を行っているか	5	3(0.6)	3
		効率性	サービスの維持・向上に留意した上で効果的・効率的な予算執行が図られているか。	5	4(0.8)	4
		適切な金銭管理・会計手続き	収入と預かり金等を区別した管理を行うとともに、事業収支に関して適正な会計処理が行われているか。	5	3(0.6)	3

4. 総合評価

評価点合計	71	評価ランク	B
-------	----	-------	---

5. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

●施設の設置目的である「市民の主体的な学習活動の支援、生涯学習の支援、生涯学習の振興を図り、活力に満ちた地域社会の構築に寄与する」としての役割を十分理解し、また、地域の特性や利用者の需要を把握しながら多彩な講座・教室・イベントを開催することにより、年々事業数・事業内容が拡充され、参加者数も増加している。また、アリーノで開催される大型イベント(夏休み子どもフェスタ等)に参加した市民が、新たに講座・教室への参加や図書室を継続利用することで、利用率・利用者の増加に繋がったことは高く評価できる。また、主催事業が平成26年度の61事業から平成27年度には62事業へ、市民活動育成事業を含む共催事業が平成26年度の19事業から平成27年度には20事業となった。更に平成27年度の新しい取組みとして、地域図書室にBGMを流すなど、利用者のための快適な施設環境整備を行った。 ●全体的には、概ね良好なサービスの取組みを行っているが、利用率が低い料理室の利用増や、今後継続して活動できる団体の育成や更なる支援を行うことが求められる。

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

●有馬・野川生涯学習支援施設は、幼児から高齢者まで誰もが気軽に学べる場として市民に愛され、楽しみ、親しまれる情報発信の拠点として、柔軟な施設運営により、効果的な事業を行う必要がある。そのためには、多様化する市民ニーズへ効果的・効率的に対応するため、民間のノウハウを大いに活用し、生涯学習を深く理解し、また、継続できる事業を行い、区民の健康増進の一端も担いながら、地域における生涯学習の拠点として事業運営を行う必要がある。 ●年々利用者は増加しているが、今後も引き続き利用者ニーズを的確に調査・把握しながら、貸室等の一層の利用率向上に向けた取組みが必要である。
