

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29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29年4月1日～平成34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29年度 利用実績( )内は28年度					地域図書貸出冊数 H29年度 101,653冊 H28年度 104,812冊 H27年度 107,588冊  市立図書受け渡し冊数 H29年度 33,522冊 H28年度 31,023冊 H27年度 31,041冊																													
		集会室(有料)	和室・実習室・料理室(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)	25,268(24,734)	13,363(14,391)	22,288(22,906)	5,812(5,779)	8,332(7,999)																													
	利用件数(件)	909(822)	1,552(1,423)	2,177(1,790)	1,052(886)	863(931)																													
	利用率(%)	87.3(79.0%)	45.8(45.6%)	58.8(57.3%)	37.9(32.0%)	62.2(67.3%)																													
	利用者総数※	H29 119,247人	H28 120,221人	増減 0.8%減																															
※平成29年度より貸館、図書、イベント利用全ての人数とする																																			
収支実績	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入の部 科目</th> <th>予算額①(円)</th> <th>決算額②(円)</th> <th>増減額②-①(円)</th> <th>摘要</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理委託料</td> <td>41,596,000</td> <td>41,596,000</td> <td>0</td> <td></td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>5,200,000</td> <td>5,273,020</td> <td>73,020</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>800,000</td> <td>864,344</td> <td>64,344</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>3,700,000</td> <td>4,373,233</td> <td>673,233</td> <td>講座・教室開催の増</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>51,296,000</td> <td>52,106,597</td> <td>810,597</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				収入の部 科目	予算額①(円)	決算額②(円)	増減額②-①(円)	摘要	指定管理委託料	41,596,000	41,596,000	0		利用料金収入	5,200,000	5,273,020	73,020	学習室・教養室等施設提供の増	雑収入(印刷、自販機)	800,000	864,344	64,344	印刷代、自販機手数料の増	その他(受講料等)	3,700,000	4,373,233	673,233	講座・教室開催の増	合計	51,296,000	52,106,597	810,597		
	収入の部 科目	予算額①(円)	決算額②(円)	増減額②-①(円)	摘要																														
指定管理委託料	41,596,000	41,596,000	0																																
利用料金収入	5,200,000	5,273,020	73,020	学習室・教養室等施設提供の増																															
雑収入(印刷、自販機)	800,000	864,344	64,344	印刷代、自販機手数料の増																															
その他(受講料等)	3,700,000	4,373,233	673,233	講座・教室開催の増																															
合計	51,296,000	52,106,597	810,597																																
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>支出の部 科目</th> <th>予算額①(円)</th> <th>決算額②(円)</th> <th>増減額②-①(円)</th> <th>主な内訳予算</th> <th>予算額(円)</th> <th>決算額(円)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="6">運営管理費</td> <td rowspan="6">51,296,000</td> <td rowspan="6">52,106,597</td> <td rowspan="6">810,597</td> <td>人件費</td> <td>26,000,000</td> <td>25,975,348</td> </tr> <tr> <td>諸謝金</td> <td>3,300,000</td> <td>3,241,615</td> </tr> <tr> <td>消耗品・図書等</td> <td>2,500,000</td> <td>2,533,925</td> </tr> <tr> <td>委託費</td> <td>6,800,000</td> <td>6,770,987</td> </tr> <tr> <td>光熱水費</td> <td>3,700,000</td> <td>3,383,533</td> </tr> <tr> <td>租税公課</td> <td>2,000,000</td> <td>1,997,934</td> </tr> </tbody> </table>				支出の部 科目	予算額①(円)	決算額②(円)	増減額②-①(円)	主な内訳予算	予算額(円)	決算額(円)	運営管理費	51,296,000	52,106,597	810,597	人件費	26,000,000	25,975,348	諸謝金	3,300,000	3,241,615	消耗品・図書等	2,500,000	2,533,925	委託費	6,800,000	6,770,987	光熱水費	3,700,000	3,383,533	租税公課	2,000,000	1,997,934		
支出の部 科目	予算額①(円)	決算額②(円)	増減額②-①(円)	主な内訳予算	予算額(円)	決算額(円)																													
運営管理費	51,296,000	52,106,597	810,597	人件費	26,000,000	25,975,348																													
				諸謝金	3,300,000	3,241,615																													
				消耗品・図書等	2,500,000	2,533,925																													
				委託費	6,800,000	6,770,987																													
				光熱水費	3,700,000	3,383,533																													
				租税公課	2,000,000	1,997,934																													
サービス向上の取組	<p>●貸館受付が増える時間帯や図書貸出の集中時など、繁忙場所へ担当を超えて応援に行く体制に取り組んだ。●屋外向けサインを見直し、多目的トイレ、授乳やおむつ替えだけでも気軽に利用できる施設として掲示。貸館、図書利用以外の取り込みを強化した。●図書室の利用者には、夏休みや受験シーズン時に勉強をする学生が多く、グループ学習室が満席になるケースが多々あった、そのため、本来は個人利用のできない2階フリースペースやグループ室を、状況に合わせて拡大し、利用を促した。●図書室の利用推進として、利用者の多い週末に合わせて、新着本を投入し、また、季節などのテーマを決めた本の展示・紹介などを行った。</p>																																		

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	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	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	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	4
	【評価点3(基準値)の項目別評価】	<p>○基本方針：概ね仕様及び提案内容のとおり実施されており、数値目標(平成33年度目標)の「年間利用者数」については、目標値135,000人に対して119,247人。「有料貸室稼働率」については、目標値60%に対して63.9%となっている。有料貸館稼働率は、目標値を達成しているものの、年間利用者数は、前年度比0.8%減となり、利用者拡大が望まれる。</p> <p>【評価点4以上(加点)の項目別評価】</p> <p>○事業成果：事業成果については、生涯学習支援施設としての4つの柱別成果を評価した。</p> <p>《生涯学習》前期に引き続き事業テーマを明確化し、特に「食」については、新規講座の開催。企業連携事業に取り組んだ。</p> <p>《読書支援》市立図書館図書の利用推進を行った結果、過去、横ばいだった数値が8%増となった。新規利用者拡大については、地域の小学校等に図書カードキャンペーンを実施、手作りしおりのプレゼントなど新しい試みも行っている。</p> <p>《市民活動支援》継続的に市民活動支援コーナー利用者連絡会の事務局として登録団体の支援を行い、「おしゃべりサロン」「レコードをよい音で聴く会」「盆踊り練習会」を通じ、仲間づくりから活動の支援を行った。</p> <p>《コミュニティ交流》宮前区初となる「こども食堂」については、昨年度より準備を始め、5月より実施し、計22回で965人の利用があった。大変好評で、リピーター率も高く、予約制を行っている中では、キャンセル待ちとなっている。また、運営に必要なボランティア育成、食材の無料提供事業者の開拓などの取り組みが、成功例として扱われ、取材や見学も多く、新規開設者へのアドバイスの施設となっている。</p> <p>○利用促進：利用促進に向けた広報及び情報提供については、市政だより、音楽のまち・かわさき、タウンニュース、日刊紙の川崎版等を利用し、アリーナにおける主要な催しである、夏休み子どもフェスタ、アリーナフェスタ、市民活動ふれあいフェアや、年5回実施している音楽コンサート等について、開催情報や出演者のインタビュー記事を掲載したほか、アリーナの壁面を利用した広報物掲示などの工夫を行った。また、地域図書室については、利用者の関心の高い文学賞受賞作品や話題作品の購入・貸出し、地域の3保育園7小学校への図書カード作成の促進、春及び秋の読書週間における利用促進キャンペーンを実施するなどの様々な工夫を行い、利用者増加に向けた取組を積極的に実施していることは、評価できる。</p> <p>○利用者満足度：利用者の満足度を調査しニーズの把握をするために、例年と同様の2月に利用者へアンケート調査を実施し、これを広報紙アリーナニュース及びホームページに掲載し、区民をはじめとする利用者へ情報提供するとともに、今後の施設運営に役立てた。アンケート結果については、接遇サービスが88%が満足以上。館内美化に繋がる清掃状況も88%が満足以上と高い評価を得ている。また、喫茶ヴォーチェ退店に伴う空きスペースについても、利用者の意見を尊重し、対応に努めている。</p> <p>【評価点2以下(減点)の項目別評価】 なし</p>			
管理業務の実施状況	維持管理等の委託	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	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	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	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	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	3

管理業務の実施状況	<p><b>【評価点3（基準値）の項目別評価】</b>  <b>○維持管理等の委託：</b>施設の維持管理は建物総合管理委託により、日常点検、休館日の重点的な機器設備等の点検を実施している。また、保守点検時やイベント終了後の特別清掃時に職員が立会い、機材のチェックなど、状況に応じた迅速で適切な対応を可能とした。また、月例報告の実施により、施設の管理状況を時機を逸することなく的確に把握できたことは評価できる。  <b>○個人情報保護や情報公開：</b>指定管理者組織としてプライバシーマーク認定制度に基づく、職員に対する教育研修活動が行われ、日頃から川崎市個人情報保護条例を始めとする個人情報保護に係る法令の遵守に努め、業務遂行に当っては情報の取扱いに細心の注意を払うなど、個人情報保護に対する職員の高い意識が保たれた。その結果、個人情報に関する漏洩や紛失等の事案は発生しなかった。  <b>○危機管理：</b>消防法に基づく消防訓練を、年度内において秋及び春の2回実施し、毎月1日の朝礼時には災害時の避難手順の確認を行うなど、適切な対応が行われた。更に、地震災害等に備えた防災備蓄物資の点検等も定期的に実施し、緊急連絡網の適切な更新が行われた。また、駐車場内で起きた天井破損事故においては、市側に迅速な事実確認と共に報告を行い、再発防止に努めた。</p> <p><b>【評価点4以上（加点）の項目別評価】</b>  <b>○人員配置：</b>利用者の安全・安心の確保を基本とした職員の適正配置により、事業や行事の実施状況、件数等に合せた勤務体制とした。また、職員教育の実施や情報共有等により、職員一人ひとりが施設内の多様な業務をこなせる体制をとった。更に、現在の職員総数15名のうち11名が本施設における勤務年数4年以上を有しているなど、これらにより、効率的で効果的な業務執行がなされた。</p> <p><b>【評価点2以下（減点）の項目別評価】</b> なし</p>				
	事業実施状況	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
	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	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	4	4
	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	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	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	3	3
	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	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	4
	<p><b>【評価点3（基準値）の項目別評価】</b>  <b>○施設利用提供業務：</b>平成29年4月1日より使用料金の値上げがあり、利用率の低下が懸念されたが、前年と同様の稼働率を得た。  <b>○市民館活動支援体制：</b>市民活動支援コーナー運営委員会の事務局として、情報交換に努めた。また、29年度の登録団体数は、前年度から減少はしているものの102団体と多く、市民活動支援コーナーやグループ室の効率的で効果的な利用方法改善の提案などを積極的にに行い、活動の支援を行った結果と言える。このほか、市民活動ふれあいフェアを共催実施し、地域住民への団体の活動内容の理解と交流の機会とすることができ、一層の活動支援を推進した。</p> <p><b>【評価点4以上（加点）の項目別評価】</b>  <b>○生涯学習支援業務：</b>前年度同様、多世代（幼児から、児童・生徒、学生、成人、高齢者まで、あらゆる年齢層の人たち）を対象とする生涯学習支援事業について、利用者の要望、意見等を踏まえながら、子育て、健康、趣味、教養など多岐にわたる内容で、教室、講座、イベントなどの多様な方法により実施した。  <b>○指導者・ボランティアの育成：</b>平成29年度目玉事業でもある「こども食堂」の運営に欠かせないボランティアについては、募集、育成、実施、継続という、一連の流れを主体的に行ったため、事業自体の成功に貢献した。また、他の事業についても、前年同様の成果を得ている。  <b>○活動団体等との連携事業：</b>毎年地域の活動団体と連携したイベント等を通じて、地域の町内会・自治会及び学校等との協力関係のもと、団体の活動の場を増やし、新規取組への支援を行なった。  <b>○市民活動促進事業：</b>前期から継続した市民活動育成事業の他、障がい者と活動団体の橋渡しなど、新規事業へのつながりにも貢献した。  <b>○自主事業に関する事項：</b>年4回の地元在住演奏家による、アリーノ音楽コンサートを企画・開催し、音楽による地域交流を行うとともに、ここで得た収益を「夏休み子どもフェスタ」や「アリーノフェスタ」の開催費用に充当することで、地域住民のふれあいの場づくりや地域コミュニティの核となる、積極的な活動を行った。また、東日本大震災復興支援義援金活動を継続的に、その結果、宮前区社会福祉協議会から功績が認められ、表彰を受けた。  <b>○広報活動：</b>施設紹介や企画・イベント情報など、各種広報媒体を活用して積極的に広報活動を行った。とりわけ、月1回発行のアリーノニュースでは、あらゆる年代の人たちにも、施設情報を的確に伝える、楽しく読みやすい紙面構成を心がけた。また、ホームページについてはその特性を活かし、ページ更新を頻繁に実施し、常に新しい情報の掲載を行った。また、HPの作成においては、川崎市ホームページアクセシビリティ対応基準書に準拠するためにAAIに適合する内容に刷新したことは、評価できる。</p> <p><b>【評価点2以下（減点）の項目別評価】</b> なし</p>				
収支状況	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	4	4
	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	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	3
	<p><b>【評価点3（基準値）の項目別評価】</b>  <b>○適切な金銭管理・会計手続き：</b>本社の経理マニュアルに従い、出納責任者に館長、及び出納担当者に職員をそれぞれ任命し、毎月の会計処理に関する確認を行い、12月と3月の2回において適正な決算報告と監査を行うなど、適切な体制・処理を行ったと評価できる。</p> <p><b>【評価点4以上（加点）の項目別評価】</b>  <b>○収支計画：</b>使用料金改定（10%UP）で、提案時の指定管理料から増額分が削減され、実際、事前申し込み分の増収が見込めない中、収入計画の見直しを行い、また、ここ数年の最低賃金増加にも対応しなければならぬ状況での努力した結果、増収になったことは高く評価できる。  <b>○効率性：</b>当該施設における、経験年数豊かな職員及びアルバイトスタッフのスキル向上と業務範囲の拡大を図ったことにより、利用者への安全性の確保とサービス水準を維持しながら、人件費の削減等へつなげた。また、四半期毎に経費負担状況を把握し、各項目の無駄を排除することにより、支出内容の修正・見直しを実施した。具体的には、冷・暖房空調温度のこまめな調節や、節電、節水ポスターの作成・掲示による利用者への協力の呼び掛けなど、施設全体での取組を行った。また、削減だけでなく、風除室の照明設置や蔵書購入の拡大など、市民還元にも努めた。</p> <p><b>【評価点2以下（減点）の項目別評価】</b> なし</p>				

#### 4. その他加点

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
その他加点	市の政策課題への取組	保護家庭対象の健康福祉局主催「学習支援・居場所づくり事業」への協力	5	4	4
	<p><b>【評価点4以上（加点）の項目別評価】</b>  健康福祉局が進めている「学習支援・子どもの居場所づくり事業」に協力し、生活保護を受けている家庭の中学生を対象として学習場所の提供を平成29年度から実施している。事業実施にあたっては、プライバシーの保護に留意するとともに、運営団体への協力を積極的に行った。また、場所の提供にあたっては無料提供としており、市の政策課題に貢献する姿勢を評価し4とした。</p>				

## 5. 総合評価

評価点合計	76/105	評価ランク	B
-------	--------	-------	---

## 6. 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と生涯学習の振興・支援、活力に満ちた地域社会の構築に寄与する」といった役割を十分に理解し、公平、公正な運営と利用者サービスを実施した。指定管理2期目の初年度であるが、前期から継続された事業、取り組みが外部からも評価されており、また29年度から「こども食堂」を実施するなど、地域の特性や利用者の需要を把握しながら適切に管理運営されている。

## 7. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

幼児から高齢者まで誰もが気軽に来館し学べる場として、また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ことが重要である。これまでも民間のノウハウを活用し、多様化する市民ニーズに迅速かつ的確に対応し、継続的に地域における生涯学習の拠点として事業運営を実施している。  
30年度については、利用者の地域的な広がり結び付くような広報の工夫や、地域図書室の利用者ニーズの把握に努めることで、利用者増加に結び付くことに期待したい。また、中学生を対象として学習支援事業や自主事業として実施している「こども食堂」のように生涯学習支援とは異なる観点による協力、支援を行うことは地域貢献や市民要望に応えることに繋がるものであり、この取組を継続的に実施するためには、ボランティアや食材提供者の善意に依存しすぎない仕組みが必要であり、謝礼等の可能性について検討が必要である。