

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	川崎市民プラザ	評価対象年度	令和6年度
事業者名	川崎みらい創造グループ 代表者 株式会社コングレ 代表取締役社長 武内 紀子 東京都中央区日本橋3丁目10番5号 構成員 コナミスポーツ株式会社 代表取締役社長 室田 健志 東京都品川区東品川4丁目10番1号 構成員 株式会社東急コミュニティー 代表取締役 木村 昌平 東京都世田谷区用賀4丁目10番1号	評価者	市民文化局市民生活部 企画課担当課長
指定期間	令和2年4月1日～令和8年3月31日	所管課	市民文化局市民生活部企画課

2. 事業実績

利用実績	<p>【総利用人数】 253,988人〔令和5年度：241,439人 令和4年度：189,661人〕 <内訳> ・文化施設 80,662人〔令和5年度：102,243人 令和4年度：81,799人〕 (ふるさと劇場、屋内広場、会議室、練習室、茶室、ギャラリー) ・体育施設 157,396人〔令和5年度：123,740人 令和4年度：96,636人〕 (プール、体育館、トレーニング室) ・ふれあい施設 11,597人〔令和5年度：9,173人 令和4年度：5,749人〕 (浴室、大広間、囲碁将棋室、プレイルーム) ・その他施設 4,333人〔令和5年度：6,283人 令和4年度：5,477人〕 (ふるさとコーナー、特別和室)</p> <p>【健康増進事業】 年間教室 6教室5,722人〔令和5年度：6教室 4,117人 令和4年度：6教室 4,834人〕 短期教室 21教室2,950人〔令和5年度：19教室 2,899人 令和4年度：19教室 2,828人〕</p> <p>【文化・教養事業】 年間講座 23講座28教室3,857人〔令和5年度：25講座30教室4,792人 令和4年度：23講座28教室4,139人〕 短期講座 14講座33教室 344人〔令和5年度：13講座34教室 344人 令和4年度：14講座49教室 489人〕 ※年間・短期講座の体験・見学会への参加者延べ168名〔令和5年度：217人〕 ※短期講座の動画配信は未実施〔令和5年度：690人〕</p> <p>【市民相互の交流行事等事業】 主催・共催・自主事業 25事業34,190人〔令和5年度：35事業35,592人 令和4年度：35事業21,939人〕</p> <p>【貸館施設利用率等】 総利用率 30.6%〔令和5年度：29.1% 令和4年度：25.3%〕 <主要施設> ・ふるさと劇場 43.0%〔令和5年度：42.2% 令和4年度：43.8%〕 ・会議室 28.2%〔令和5年度：27.1% 令和4年度：23.4%〕 ・練習室 65.1%〔令和5年度：58.5% 令和4年度：58.7%〕 ・茶室 37.2%〔令和5年度：31.4% 令和4年度：25.5%〕 ・ギャラリー 80.2%〔令和5年度：77.4% 令和4年度：66.2%〕</p> <p>※工事の影響による部分休館 (体育施設・茶室・レストランを除く各諸室) ・令和7年1月4日～令和7年3月31日</p> <p>※設備故障に伴う諸室の休止状況 (浴室) ・令和6年4月1日～令和7年3月31日</p>
収支実績	<p>(1) 収入 440,280,294円〔令和5年度：440,468,259円〕 内訳： 指定管理料 280,872,822円〔令和5年度：280,284,512円〕 利用料金収入 67,180,785円〔令和5年度：59,998,095円〕 健康増進事業収入 39,209,850円〔令和5年度：27,901,708円〕 文化・教養事業収入 24,552,150円〔令和5年度：29,452,430円〕 市民交流事業収入 2,025,655円〔令和5年度：3,323,400円〕 レストラン事業収入 17,689,250円〔令和5年度：17,155,960円〕 設備故障による収入補償等額 2,179,317円〔令和5年度：16,702,901円〕 その他 6,570,465円〔令和5年度：5,649,253円〕</p> <p>(2) 支出 436,059,089円〔令和5年度：426,889,683円〕 内訳： 人件費 151,370,279円〔令和5年度：153,195,056円〕 管理費 198,923,802円〔令和5年度：197,561,557円〕 健康増進事業 42,409,975円〔令和5年度：31,858,633円〕 文化・教養事業 14,191,035円〔令和5年度：14,868,224円〕 市民交流事業 1,437,668円〔令和5年度：2,037,248円〕 レストラン事業 7,823,808円〔令和5年度：7,059,123円〕 その他 19,902,522円〔令和5年度：20,309,842円〕</p> <p>(3) 収支差額 4,221,205円〔令和5年度：13,578,576円〕</p>

サービス向上の取組	<p>【施設の管理運営事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●設備故障による浴室の休業によってふれあい施設の利用状況が低下したことを受けて、屋内広場への大型モニターの設置やUSEN MUSICサービスの導入、Wi-Fi環境の整備やテーブル・椅子の追加設置及び入替などのリニューアルを実施した。 ●部分休館期間中、屋内広場などの無料利用が可能なスペースへの進入を禁止したことから、新たにふるさとコーナーに椅子や机等を配置し、同目的での利用が可能なスペースとして開放した。 <p>【健康増進事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○キッズダンススクールでは、川崎市民プラザ内で開催した「趣味の講座発表会」において、ダンスを披露し、日頃の成果を発表する場を提供することで、モチベーションアップを図った。 ●部分休館期間中も、工事状況に応じた利用動線の整理及び利用者への適切な案内を実施することで、健康増進事業を継続実施し、利用者の増加に努めた。 ●カポエイラやレスリング、合気道など、日ごろ中々体験できない種目を行う、「チャレンジスポーツデイ」を開催し、施設の利用促進や、トレーニング動機の喚起を図った。 <p>【文化・教養事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●新たな短期講座として、多様な関心やライフスタイルに応えるため、「日常で使える英会話」など、語学・コミュニケーション分野における講座を2つ開設した。 ●部分休館について、利用者への適切な事前周知や、休館期間中の講座講師への継続的な連絡、講座受講者への再開案内のハガキの送付などの取組により、休館による受講者離れの抑制を図った。 <p>【市民相互の交流事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●地元の祭りや盆踊り大会について、令和5年度の開催経験を踏まえ、盆踊りの櫓の変更を提案、実施するなど、町内会などの主催者や関係者と密に連携、調整を図り、安全に開催し、地域の賑わいを創出した。 ●市制100周年を盛り上げるイベントとして、市制記念日に「みんなで一緒にサステナDAY」を開催し、世代や立場を超えて市民が一体となる機会や、地域全体で100周年を祝う雰囲気醸成に貢献した。
-----------	--

3. 評価

○前年と同様の取組 ●新規または前年から変更した取組・事項

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
	利用者満足度	利用者満足度調査を適切に実施しているか	6	3	3.6
		利用者満足度は高い水準となっているか			
調査結果の分析を行い、高い満足度を獲得するための具体的な取組に反映しているか					
	事業成果	事業実施による成果の測定が適切に行われているか	6	4	4.8
		当初の事業目的を達成することができたか			
利用者満足度	(評価の理由)				
	<p>【利用者満足度】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●窓口や御意見箱、メールでの問い合わせのほか、各種アンケートの実施により、利用者の満足度やニーズ、意見・要望などの把握に努めた。その結果、部分休館期間中のふるさとコーナーの無料開放や屋内広場のWi-Fi環境の整備、セミナールームへの電子ピアノの追加設置や除草や樹木の剪定などを実施した。 ○利用者アンケートでは、文化・教養事業(年間・短期講座)で「たいへん満足」「まあまあ満足」の合計が95.9%(令和5年度:94.7%)、市民相互の交流行事等事業で「大変満足(とても楽しかった)」「満足(楽しかった)」と回答した割合は83.6%(令和5年度:86.6%)と、令和5年度の同趣旨のアンケート結果より減少した項目もあるが、継続して高い水準となっている。 また、施設利用について「非常に満足」「まあまあ満足」の合計が83.8%(令和5年度:89.3%)、スタッフの対応について「非常に丁寧」「分かりやすい」の合計が93.8%(令和5年度:92.9%)と、令和5年度の同趣旨のアンケート結果より減少した項目もあるが、継続して高い水準となっている。 さらに、レストランについて「満足」「やや満足」の合計が81.7%(令和5年度:75.3%)と、部分休館中の特別メニューの提供などの新たな取組の実施により、令和5年度を上回る高い満足度となった。 ○体育事業(プール・体育館でのプログラム(教室)内容)の利用者アンケートについて、満足度は、「大変満足」「満足」の合計が77.3%(令和5年度:74.6%)と令和5年度を上回ったが、スタッフ間での連携不足等により、アンケートの回答者数が54件(令和5年度:256件)と、令和5年度と比較して大幅に減少した。 <p>【事業成果】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○事業計画に基づき、文化・教養講座、健康増進講座、各種イベント等を実施した結果、利用人数については、部分休館や、浴室の設備故障に伴う休止などの影響もあったが、情報サイト・新聞等への広報資料の掲載、公式XやYouTube、Instagramを活用するなど、新たな利用者獲得に向け、積極的に情報提供等を行うことで、年間の総利用者としては、253,988人と、令和5年度と比較して12,549人の利用者増(令和5年度:241,439人)となった。 ●文化・教養講座について、茶室を除く3か月間の部分休館の影響により、年間・短期講座参加者の合計が4,201人と、前年と比較して935人の参加者減(令和5年度:5,136人)となったが、新規講座の開設や体験会、見学会の開催などの新規参加者獲得のための取組により、部分休館の影響を除いた令和5年度の参加者合計からは201人増(令和5年度第1～3四半期:3,872人、令和5年度第4四半期の茶室利用講座:128人)となった。また、部分休館する講座の受講者に対して、適切な事前周知及び講座再開案内のハガキの送付など、休館の実施による受講者離れを抑制するための取組を積極的に実施した。 ○健康増進講座について、夜間の利用者数の向上を目的とした新規講座「燃焼系プログラム」の開設や、近隣自治会や公共施設へのチラシの配布など、利用者層の拡大及び令和4年度にかけて発生した、設備故障に伴うプール休止の影響による利用者離れの影響からの回復を図る取組により、年間・短期講座の登録者数の合計が8,672人と、令和5年度と比較して1,656人の登録者増(令和5年度:7,016人)となった。また、部分休館期間中も、工事状況に応じた利用動線の整理及び利用者への適切な案内を実施することで、健康増進事業を継続実施し、利用者の増加に努めた。 ○地域に根差したイベントである「新作第一町内会盆踊り大会」及び「橋ふるさと祭り」について、主催者や関係者と密な連携、調整を図り、また、盆踊りにおいては、安全性の確保及び魅力向上の観点から、2層式の櫓への変更を提案・実施するなど、これまでに実施した交流行事事業から得た知見を活用することで、併せて12,199人(令和5年度:11,200人)が参加し、多くの交流が生み出されたイベントを安全に開催することができた。 ●レストラン事業について、令和5年度に引き続き、直営での運営による利点を生かし、通常メニューの拡大や地域行事、貸館イベントと連動した特別メニューの提供などの取組を実施したほか、令和6年度は部分休館中の特別メニューの提供や、フードコートとしての利用を拡大させるための屋内テラスカウンターのリニューアル、屋内広場へのテーブルや椅子の配置及び軽食メニューの拡大など、販売機会増加のための取組を積極的に実施したことにより、利用状況が向上し、近隣に飲食店が少ない中で、利用者のニーズに応えることができています。 				

分類		着眼点	配点	評価段階	評価点	
収支計画・実績	効果的・効率的な支出	計画に基づく適正な支出が行われているか	5	4	4.0	
		支出に見合う効果は得られているか				
		効率的な執行等、経費削減の具体的な取組は為されたか				
	収入の確保	計画通りの収入が得られているか	5	3	3.0	
		収入増加のための具体的な取組が為されているか				
	適切な金銭管理・会計手続	事業収支に関して適正な会計処理が為されているか	4	3	2.4	
	(評価の理由)					
	【効率的・効果的な支出】 ○隣接する橘処理センターからの蒸気供給は再開したが、設備の故障に伴う浴室の休止などによる収入の減少や、原油価格高騰などの影響による光熱費の急激な上昇による経費の増加など、予測困難な状況に対し、浴室の休止による水光熱費の減少のほか、館全体の設備投資内容の見直しなどによる経費削減の取組を進め、支出を抑制することで対応し、原油価格・物価高騰への対応に係る補填金等がない場合でも、収支がマイナスとならない施設運営を実現した。 ○経費削減の取組を進める一方、施設の老朽化に対応するため、一般用プール循環濾過装置用ポンプ更新工事や広場系統空調機AC-13分解整備、子供用プール天井ガラス交換工事等の必要な修繕を可能な限り実施するなど、メリハリのある支出を行うことで、施設の安定稼働に努めた。					
	【収入の確保】 ○利用料金収入としては、設備故障に伴う浴室の休止の影響などもあり、予算額に達することはできなかったが、様々な対策を講じながら文化・教養講座、健康増進講座、各種イベントやレストラン事業などを実施し、収入確保に努めた。 ○レストラン事業について、直営での運営の利点を生かし、「新作第一町内会盆踊り大会」、「橘ふるさと祭り」などの地域行事や、ふるさと劇場などで行われた貸館イベントと連動した特別メニューの提供、部分休館中の特別メニューの提供や屋内テラスカウンターのリニューアルなどによるフードコートとしての利用を増加させるための取組により、予算額には達することができなかったが、令和5年度を上回る売り上げを達成するなど、収入の増加につながった。 ○文化・教養講座について、部分休館による収支への影響を見込んでいない提案額に達することはできなかったが、語学・コミュニケーション分野における新規講座の開設などの取組により、部分休館による収支への影響を見込んだ予算額を上回る収入を確保した。 ○設備故障による施設の利用休止に伴う収入の減少に関する補償金や、原油価格・物価高騰に伴う費用の一部補填金について、市と協議し、受領した。					
	【適切な金銭管理・会計手続】 ○会計業務のマニュアルを作成し、随時見直し等を行い、スタッフへの周知を図った。 ○月1回の本市と指定管理者の間で行われる連絡調整会議には、施設で勤務する職員とは別に、代表企業及び構成企業の本社職員も参加しており、事業の進捗状況、費用の支出状況などを現場の職員以外の者により確認することができる体制が構築されている。					
分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点	
適切な事業の実施 (施設の管理運営事業)		実施すべき事業内容が仕様書や実施計画等に基づいて適切に提供されたか	8	4	6.4	
		実施事業の利用促進への具体的な取組が為されているか				
		利用者への情報提供を適時かつ十分に行っているか				
適切な事業の実施 (健康増進事業)		実施すべき事業内容が仕様書や実施計画等に基づいて適切に提供されたか	8	3	4.8	
		実施事業の利用促進への具体的な取組が為されているか				
		利用者への情報提供を適時かつ十分に行っているか				
適切な事業の実施 (文化・教養事業)		実施すべき事業内容が仕様書や実施計画等に基づいて適切に提供されたか	8	4	6.4	
		実施事業の利用促進への具体的な取組が為されているか				
		利用者への情報提供を適時かつ十分に行っているか				
適切な事業の実施 (市民相互の交流行事等事業)		実施すべき事業内容が仕様書や実施計画等に基づいて適切に提供されたか	8	4	6.4	
		実施事業の利用促進への具体的な取組が為されているか				
		利用者への情報提供を適時かつ十分に行っているか				
業務改善によるサービス向上		実施計画と実際の事業実施内容に「ずれ」が生じている場合、原因究明に必要な取組が為されているか	6	3	3.6	
		業務改善が必要な場合に、現状分析、課題把握、改善策の検討と実施が行われているか 業務改善の取組によって具体的な効果があらわれたか				
利用者の意見・要望への対応		利用者ニーズの把握に努め、それを事業や管理に反映させる取組が為されているか	6	4	4.8	
		意見・要望の収集方法は適切だったか(十分な意見・要望を集めることができたか)				
		利用者からの苦情や意見に対して、迅速かつ適切に対応しているか				

(評価の理由)

【施設の管理運営事業】

●屋内テラスカウンターの改修や、屋内広場への椅子・テーブルの設置等、フードコートとしての利用を促進するための取組を実施し、日常的な施設利用者の増加や、イベント開催時など、レストランが混雑し入店できない際でも利用者に食事が提供できる環境を整備した。

●部分休館期間中は、無料で開放している屋内広場や屋内テラスへの進入を禁止したことから、利用者からの要望に対応するため、部分休館期間中も利用が可能であったふるさとコーナーに椅子や机等を配置し、無料開放施設の代替場所としての利用を促進する取組を実施した。

●貸室の多様な利用方法や予約方法を紹介する動画を製作し、令和5年度に実施した貸室の360度ビュー画像と併せて施設HPに掲載し、新規の施設利用者による利用の促進や、利用者への情報提供を強化する取組を実施した。

●部分休館中は、工事業者と調整し、工事期間中の立入禁止区域や入館ルートの変更などの情報を、掲示物の設置やスタッフの声かけ等により、利用者へ適切に案内した。

○イベント等の情報について、情報サイト・新聞等への掲載、公式XやYouTube、Instagramを活用するなど、積極的な情報提供に努めた。

○HPの閲覧数331,096回(令和5年度:364,745回)、ユーザー数253,987人(令和5年度:270,842人)、となっており、部分休館によるイベント数の減少等の影響から、HP閲覧数、ユーザー数ともに、令和5年度よりも減少したが、継続して高い水準を維持している。

【健康増進事業】

○健康増進事業全体としては、年間教室 6教室 5,722人(令和5年度 6教室 4,117人)、短期教室 21教室 2,950人(令和5年度 19教室 2,899人)と、令和5年度に対して年間教室、短期教室ともに利用者が増加した。

●大人の3か月教室について、夜間及び若年層の教室受講者の増加を目的として、音楽に合わせて有酸素運動を行う新規の教室(燃焼系プログラム)を開講した。

○キッズダンススクールでは、川崎市民プラザ内で開催した「趣味の教室発表会」において、ダンスを披露し、日頃の成果を発表する場を提供することで、モチベーションアップを図った。

○地域住民へスポーツ教室を周知するため、文化・教養事業で実施した広報手法を参考に、新たに町内会を通じた回覧板や地域の掲示板を活用した広報、高津区・宮前区・中原区・幸区の行政施設へのチラシの配架などの利用促進の取組を実施した。

●カポエイラやレスリング、合気道など、日ごろ中々体験できない種目を行う、「チャレンジスポーツデイ」を開催し、施設の利用促進や、トレーニング動機の喚起を図った。

●部分休館期間中も、工事状況に応じた利用動線の整理及び利用者への適切な案内を実施することで、健康増進事業を継続実施し、利用者の増加に努めた。

【文化・教養事業】

●文化・教養事業全体としては、年間講座 23講座28教室 3,857人(令和5年度 25講座30教室 4,792人)、短期講座 14講座33教室 344人(令和5年度 13講座34教室 344人)と、部分休館の影響もあり、年間教室の参加者の合計は、令和5年度より935人の減少となったが、部分休館の影響を除いた令和5年度の参加者合計からは201人増(令和5年度第1～3四半期:3,872人、令和5年度第4四半期の茶室利用講座:128人)となった。また、部分休館についての適切な事前周知や、休館期間中の講座講師への継続的な連絡、講座受講者への再開案内のハガキの送付などの取組により、部分休館による受講者離れの抑制を図る取組を積極的に実施した。

○会議室の利用件数は、2,674件となっており、部分休館の影響もあり、令和5年度の3,405件と比べると731件の減少となったが、部分休館の影響を除いた令和5年度の利用件数からは180件増(令和5年度第1～3四半期:2,494件)となった。また、同休館期間を活用し、備品の清掃や和室や特別和室の障子の張替えを行うなど、利用促進や利用者満足度の向上を図る取組を実施した。

○利用促進や適切な情報提供のために、講座の体験会及び見学会を実施し、体験会を利用者意見の確認の場としても活用した。

●利用促進のための新たな短期講座として、多様な関心やライフスタイルに応える「日常で使える英会話」など、語学・コミュニケーション分野における講座を2つ開設した。

○1年間の集大成となる「趣味の教室発表会」を実施し、2,507人が来場した(令和5年度 2,668人)、

【市民相互の交流行事等事業】

○市民相互の交流行事等事業全体としては、主催・共催・自主事業数が25事業34,190人(令和5年度 35事業35,592人)と、部分休館の影響もあり、事業数・参加数ともに前年度から減少した。

●「新作第一町内盆踊り大会」及び「橋ふるさと祭り」について、令和5年度が現指定管理者としては初めての開催となったが、主催者や関係者と密に連携、調整を図り、盆踊りにおいて、安全性の確保や魅力向上の観点から、2層式の檣への変更を提案・実施するなど、これまでの交流行事事業の実施によって得た知見を活用した事業の改善のための適切な提案や、イベントにおける飲食の提供など、利用促進のための主体的な取組を積極的に実施することで、併せて12,199人(令和5年度:11,200人)が参加し、多くの交流が生み出されたイベントを安全に開催した。

●市制100周年を盛り上げるイベントとして、市制記念日に「みんなと一緒にサステナDAY」を開催し、世代や立場を超えて市民が一体となる機会や、地域全体で100周年を祝う雰囲気醸成に貢献した。

【業務改善によるサービス向上】

●駐車場について、設備等の特性に基づく利用者への正確な利用方法の周知という課題に効果的に対応するため、新たに総合受付で駐車場利用方法を紹介する動画を放映し、駐車カードの回収件数が13,247件(令和5年度:10,068件)と令和5年度より大幅に増加した。

●プラザ・アフタヌーンジャズについて、講演の模様をまとめたダイジェスト映像を公式Youtubeで配信し、会場に来場できなかった方にもイベントの余韻を届ける取組を実施した。

○レストランの利用者増加に伴う混雑の発生や業務量の増加に対応するため、配膳ロボットを活用し、食事の提供スピードの向上や、利用者の待ち時間の短縮を実現した。

【利用者の意見・要望への対応】

●利用者意見への対応として、屋内広場へのWi-Fi環境を整備した。

●部分休館期間中、屋内広場や屋内テラスなど、無料で利用可能なスペースへの進入を禁止したことによる、代替スペースの提供に関する利用者からの要望への対応及び施設の利用促進を目的として、新たにふるさとコーナーに椅子や机等を配置し、同目的での利用が可能なスペースとして開放した。

○近隣住民からの要望への対応として、指定管理業務範囲外の隣地境界の雑草の除草や植栽の剪定を行った。

○意見・要望等に対しては、各担当者や川崎みらい創造グループ内でのミーティングを通して情報を共有し、改善に努めた。

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点	
組織管理体制	適性な人員配置	必要な人員(人数・有資格者等)が必要な場所に適切に配置されているか	4	3	2.4	
	連絡・連携体制	定期または随時の会議等によって所管課との連絡・連携が十分に図られているか				
	再委託管理	再委託先との連携調整が適宜・適切に行われ、業務の履行についても適切な監視・確認が為されているか				
	担当者のスキルアップ	業務知識や安全管理、法令遵守に関する研修が定期的に行われ、スタッフのスキルとして浸透しているか	4	4	3.2	
	安全・安心への取組	事件・事故、犯罪、災害から利用者を守ることができる適切な安全管理体制となっているか(人員配置、マニュアル、訓練等)	緊急時に警察や消防など関係機関と速やかに連携が図れるよう、連絡体制を構築し、定期的に情報交換等を行っているか	6	4	4.8
	コンプライアンス	個人情報保護、その他の法令遵守のルール(規則・マニュアル等)と管理・監督体制が整備され、適切な運用が為されているか	4	3	2.4	
	職員の労働条件・労働環境	スタッフが業務を適正に実施するための、適切な労働条件や労働環境が整備されているか	4	4	3.2	
	環境負荷の軽減	環境に配慮した調達や業務実施が行われているか				
<p>(評価の理由)</p> <p>【適切な人員配置、連絡・連携体制】 ○仕様書に基づく適切な人員配置が行われたほか、設備故障による施設の利用休止などが発生した際には、適切な体制について市と協議しながら、柔軟な人員配置が行われた。 ○毎月開催する所管課との連絡調整会議において、業務の進捗状況等を適切に報告しているほか、突発的な出来事や事業の進捗について、連携や協議が必要な場合はその都度、適切な報告連絡が行われた。</p> <p>【担当者のスキルアップ】 ●改定した「川崎市民プラザ消防計画」に基づく、通常時の出勤体制を想定した実践的な自衛消防訓練を年2回実施し、スタッフの防災意識の向上や施設の防災力の強化に努めた。 ●プールを有する他都市施設の維持管理担当者などを集め、法令改正への対応や、設備故障時の緊急対応や対策等を整理・確認するプールの管理研究会を開催し、施設の安定的な運営に関する知識の習得に努めた。 ○施設の老朽化に伴う設備故障の発生などに対する館全体での対応力の強化のために、施設維持管理グループと文化施設グループのスタッフの合同研修を実施し、建物管理に必要な設備などに関する基礎知識の習得に努めた。 ○健康増進事業グループでは、トレーニングルーム機器のメンテナンス方法を学ぶ研修を実施し、利用者が安全にマシンを使用できる環境の整備に努めた。 ○舞台技術グループでは、照明・舞台・音響の部門を横断したグループ研修を実施し、利用者などからの問い合わせへの対応力の強化につなげた。</p> <p>【安全・安心への取組】 ●施設の老朽化等の状況から、安全管理体制の強化を目的として、実際の管理運営体制を踏まえたより実践的な消防計画となるよう、「川崎市民プラザ消防計画」を改定した。 ○自衛消防訓練について、年2回実施した。 ●スポーツ事業に関わるスタッフについて、入社時にはCPR(心肺蘇生法)・AED訓練を行うこととしており、また、有事に備えた有事ハンドブックを作成している。さらに、安全管理強化のために、プールで溺れている方が発生した際の対応方法を確認する溺者研修を2回実施した。 ○プール、トレーニングルーム、フロント、事務所のスタッフについて、常にトランシーバーを携帯し、万が一の事故・有事に備える体制を整備している。 ○防災マニュアルや設備操作マニュアルについて、随時、見直し等を行い、警備員、設備員に周知を図った。</p> <p>【コンプライアンス、職場の労働条件・労働環境】 ○受付業務を担当する株式会社コングレにおいて、個人情報保護、ISO27001研修をeラーニングで実施するとともに、コナミススポーツ株式会社及び株式会社東急コミュニティーにおいても定期的にコンプライアンス研修を実施している。 ○安全衛生や労働条件など、適切な労働環境を確保するとともに、賃金台帳の提出を確実に実施したほか、舞台運営や清掃、警備に関する再委託先の賃金台帳を確認し、下限報酬を下回ることのないよう徹底した。</p> <p>【環境負荷の軽減】 ●令和6年度は館内照明のLED化工事を25か所(令和5年度は7か所)で実施したほか、市と連携し、館内で使用するトイレットペーパーについて、新たに川崎CNブランドの認定を受けた製品を使用するなど、日常的に環境への配慮を意識し、負荷軽減のための取組を積極的に実施した。</p>						

適正な業務実施	施設・設備の保守管理	安全な利用に支障をきたすことのないよう、施設・設備の保守点検や整備等を適切に実施しているか	4	4	3.2
	管理記録の整備・保管	業務日誌・点検記録・修繕履歴等が適切に整備・保管されているか。			
	清掃業務	施設内及び外構の清掃が適切に行われ、清潔な美観と快適に利用できる環境を維持しているか	4	4	3.2
	警備業務	施設内及び敷地内の警備が適切に行われ、事件・事故・犯罪等の未然防止に役立っているか			
	駐車場管理業務	駐車場を安全・快適・適正に管理・運用できているか			
	外構・植栽管理	外構の植栽を適切に管理(草刈、剪定、害虫駆除等)しているか			
	備品管理	設備・備品の整備や整頓、利用者が使用する消耗品等の補充が適切に行われているか			
<p>(評価の理由)</p> <p>【施設・設備の保守管理、管理記録の整備・保管】 ○築45年以上が経過し、設備の老朽化が著しく進行しており、令和6年度も多くの工事や緊急対応の事案があったが、必要な日常点検等の実施や、管理記録の整備、保管を適切に行ったほか、設備の不具合等を発見した際には速やかに市に報告するとともに、市内中小業者などと連携しながら、原因の特定や修繕方法の検討、必要な緊急対応の実施などの取組を日常的に実施し、施設の営業継続に努めた。 ●プール棟2Fの更衣室・トイレ照明器具交換工事やボイラー系統低圧蒸気安全弁更新工事などの実施にあたっては、利用状況を把握した上で改修作業のタイミングなどを調整し、影響を最小限に抑えるよう対応した。</p> <p>【清掃業務、警備業務】 ○通常の清掃業務に加え、清掃インスペクションを実施し、エリアごとの清掃頻度や作業レベルの見直しを定期的に行い、清潔な環境を提供している。 ○警備員は時間毎に施設内外の定期巡回を実施し、設備等に破損等がないか確認を行っている。また、巡回時間以外は中央監視室での警備を行っている。</p> <p>【駐車場管理業務】 ●橋処理センターの再整備完了に伴い新たに稼働した西駐車場について、橋処理センターと連携しながら、区画外への駐車などの課題に臨機応変に対応し、安定した運用に努めた。 ●駐車場の利用方法について、令和5年度までと同様、1団体ごとに貸館利用者への周知を図ったほか、新たに総合フロントにて駐車場の利用方法を案内する動画を放映した結果、駐車カードの回収件数が13,247件(令和5年度:10,068件)と、令和5年度より大幅に増加し、利用者に適切な利用を促し、収入の増加につなげた。 ○駐車場が混雑する週末等において、警備員を増員し対応を行った。また、東門駐車場について、イベント等の開催日における臨時駐車場としての貸出の実施や、満車となる日を予測し、警備員を増員して対応するなど、適切な管理を行った。</p> <p>【外構・植栽管理、備品管理】 ○庭園の樹木について、ナラ枯れによる倒木や落枝が発生していることから、日常的な除草や危険木の剪定、強風等の注意報の発令時や、市が実施した危険木の伐採業務の作業時における庭園の封鎖などの協力を行った。 ○近隣住民からの要望を踏まえ、指定管理業務範囲外の隣地境界の雑草の除草や植栽の剪定を行った。 ○各種備品の日常点検を適切に実施し、必要な備品の補充を行ったほか、電子ピアノなど、多様化する利用目的に対応するために必要な備品の充実を図った。</p>					

4. 総合評価

評価点合計	72.6	評価ランク	B
-------	------	-------	---

注) 評価点：100点満点。評価ランク：5段階評価

A：80点以上 B：70点以上80点未満 C：60点以上70点未満 D：50点以上60点未満 E：50点未満

A：特に優れている B：優れている C：適正である D：改善が必要である E：問題があり適切な措置を講じる必要がある

5. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

川崎市民プラザは、昭和54年の開設以来33年間にわたり、財団法人川崎市指定都市記念事業公社が所有してきたものを、公社解散に伴い市が寄贈を受け、平成24年度から指定管理者制度を導入し13年目となる。

令和7年2月に「川崎市民プラザの今後の方向性」として、耐震補強工事等は行わず、令和8年度末を目途に現施設の利用を終了することを報告したが、令和6年度の総利用者数253,988人は、体育施設・茶室・レストランを除く部分休館の影響を受けたものの、令和5年度と比較して12,549人の利用者増となった。

また、文化教養事業、健康増進事業における新規教室の開講や、教室の体験会・見学の実施、情報サイト・新聞等への掲載、公式XやYouTube、Instagramの活用、貸室紹介動画公開など、新たな利用者獲得に向け、積極的に情報提供等を行ったほか、橘ふるさと祭りや盆踊り大会について、令和5年度の開催実績や、これまで交流事業で培った知見を活用し、主催者などと密に連携・調整を図り、魅力向上のための提案も行いながら安全に開催した。

さらに、長年課題であったレストラン事業については、地域行事や貸館イベントと連動した特別メニューの提供やケータリングの提供、フードコートとしての利用増加のための取組などにより、令和5年度の決算額を上回る売り上げを達成し、周辺に飲食店が少ない中で、利用者ニーズに応える事業に成長するなど、順調な管理運営を行ったことから、評価することができる。今後も利用者の幅広いニーズへの適切な対応を期待したい。

また、管理運営について、施設自体は開館から45年以上が経過しており、年間を通じて各所で不具合等が発生する状況にあるが、不具合が生じた際には、迅速な対応かつ適切なメンテナンス等を実施するなど、円滑かつ適切な施設管理運営を行った。今後も突発的なものも含め、不具合が発生した場合でも迅速な対応を行い、円滑な施設管理運営を行っていただきたい。

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

・事業実施に当たっては、令和8年度末を目途に現施設の利用を終了することを踏まえた事業計画を検討し、着実に実施するとともに、計画の見直しが必要な場合については、適宜、市と協議の上、実施すること。

・幅広い利用者ニーズに適切に対応するため、多様な層の利用者へのアンケート調査を実施し、ニーズを的確に把握することで、利用者満足度の向上につなげるとともに、利用しやすい環境づくり及び魅力のある教室・講座内容とするよう努め、併せて効果的な周知・PR活動も行うこと。

・地域における魅力ある施設となるため、市民が積極的にイベント等に参加できるような支援の実施など、引き続き地域や事業者等との密な連携・調整を図ること。

・設備機器のメンテナンスや備品管理などの施設の維持管理業務や施設敷地内の植栽管理業務について、築45年以上が経過しているため、突発的な故障等が発生しているが、継続して適切かつ安全に配慮して対応すること。

・イベント開催時等において、適切な交通手段による来館の促進策を検討すること。

・新たな社会変容に対応した管理運営を行うため、引き続きYouTubeのオンライン配信などを活用すること。

・施設の老朽化による設備故障に伴う諸室の利用制限等が生じている中で、失われた機能を補う事業や取組の実施を検討すること。

・市民相互の交流の場であり、かつ施設周辺の市民が多く利用する施設であることから、長年継続している地元のお祭りや盆踊り大会、健康増進教室や趣味の講座については、現施設の利用終了まで、引き続き地域に浸透し、親しまれる存在となるよう、社会変容を的確に捉え、適切に対応する取組を進めること。