

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	平成24年度
事業者名	市民プラザNTJ共同事業体 ・代表者名：野村ビルマネジメント株式会社 代表取締役 黒川勇治 東京都新宿区西新宿1丁目26番2号 ・構成員：株式会社ティップネス 代表取締役 武信幸次 東京都港区三田3丁目4番10号 ・構成員：株式会社JTBコミュニケーションズ 代表取締役社長 前田和人 東京都品川区上大崎2丁目24番9号	評価者	市民・こども局市民生活庶務課 事業推進調整担当課長
指定期間	平成24年4月1日～平成27年3月31日	所管課	市民・こども局市民生活部庶務課

2. 事業実績

利用実績	<p>平成24年度総利用人数 406,708人(23年度:375,393人)</p> <p>健康増進事業 年間教室 5教室 10,600人 短期教室 6教室 2,093人</p> <p>文化・教養事業 年間講座 22講座 29教室 4,999人 短期講座 4講座 9教室 109人</p> <p>市民相互の交流事業等 主催・共催・自主事業 50事業 26,505人</p> <p>貸館施設利用率等 総件数 6,747件 利用率 30.3% 主な施設：ふるさと劇場 253件 23.9% 会議室 4,395件 34.6% 練習室 711件 67.1% 茶室 234件 22.1% ギャラリー 276件 78.2%</p>
収支実績	<p>1 24年度収入決算 369,706,812円(予算381,209,000円) 内訳：指定管理料217,507,721円 利用料金収入 58,848,850円 健康増進事業58,600,700円 文化・教養事業21,648,970円 市民交流事業 1,933,130円 その他収入 11,556,162円</p> <p>2 24年度支出決算 400,902,199円(予算381,209,000円) 内訳：人件費 129,057,000円 管理費 149,780,982円 健康増進事業18,730,950円 文化・教養事業10,941,568円 光熱水費等 92,391,699円</p> <p>3 当期収支差額 △31,195,387円</p>
サービス向上の取組	<p>1 施設の管理運営事業 ・プラザだよりを11月から近隣12の町内会・自治会で回覧してもらっている。 ・溝の口駅・梶ヶ谷駅の4ホテル、洗足学園音楽大学と情報交換し、相互にチラシ等を配架している。 ・施設誘導看板、館内案内表示、標識等の改修を実施した。 ・茶室の生垣を改修するほか、枝葉や落ち葉等を1箇所に集め、腐葉土として活用した。</p> <p>2 健康増進事業 ・「生活習慣を見直そう」「食事リズムを整えよう」などの健康維持のための情報提供を実施した。 ・9月から、体育施設定期券の販売を開始した。</p> <p>3 文化・教養事業 ・茶室について、新たに短期講座で「はじめての茶道」(2教室)の実施や自主事業(2事業)を実施するなど、有効活用を図った。</p> <p>4 市民相互の交流行事等事業 ・フリーマーケット実施の際に、フリーワークショップを併設し好評を得た。</p> <p>5 自主事業等 ・旧宿泊室を特別和室として活用する中で、「利用料50%OFFサービス」や「カラオケ特別和室設置(2室)」などを実施した。 ・レストラン運営において、ランチコーヒー無料サービスやポイントカードの実施などを行った。</p>

3. 評価

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
利用者満足度	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
		利用者満足度は向上しているか			
		調査結果の分析を行い、満足度向上の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	3	3.6
当初の事業目的を達成することができたか					
(評価の理由) ・仕様書等どおりに、窓口やアンケート、E-mailや御意見箱など、直接的・間接的に利用者の声を聞くとともに、満足度等の調査を実施した。 ・改善できる要望等に対しては、速やかに検討、改善し、職員の対応、環境美化、警備・安全性等について向上を図っている。					
収支計画・実績	効率的・効果的な支出	計画に基づく適正な支出が行われているか	5	3	3
		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	2	2
		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	5	3	3
(評価の理由) ・健康増進、文化・教養事業、自主事業（特別和室の活用）において計画通りの収入が得られなかった。 ・健康増進、文化教養事業は、スクールや講座の参加人数の見込み違いによる収入減。 個別のチラシの作成など、広報の充実を図り、参加人数の増に向けた取組は実施したが、いずれの事業も、参加人数は昨年とあまり変わらないながらも、計画通りの収入は得られなかった。 ・特別和室は、「利用料50%OFFサービス」や「カラオケ特別和室設置（2室）」などを実施したが、計画通りの収入が得られなかった。 ・支出が収入を上回ってしまったが、指定管理開始に伴う開業費的な支出、各種物品の購入、リース費用・保険費用の見込み違い等があったためであり、次年度以降は収支均衡、さらには利益計上を目指している。					
サービス向上及び業務改善	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	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（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	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（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	3	3.6				
	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							
<p>(評価の理由)</p> <p>宿泊事業の廃止などの見直しを行ったうえで指定管理者制度を導入した1年目であったが、年間利用者数は前年を約3万人上回った。</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設の管理運営事業においては、市内公共施設や近隣の小学校へのチラシ配布に加え、11月から、地元町内会に協力要請し12町内会の約14,000世帯にプラザだよりを回覧し、集客促進に努めている。また、民間施設への情報提供として、溝の口駅・梶ヶ谷駅の4ホテル、洗足学園音楽大学へも毎月プラザだよりを持参している。 ホームページを充実させるとともに、11月にはフェイスブックを立ち上げ、イベントの結果報告などを行い、広報の充実を図った。 植栽管理において、高木剪定等を適切に実施し、茶室の生垣を改修したほか、廃棄物を出さない工夫として枝葉・落ち葉等を1箇所に集め、腐葉土として再利用した。 健康増進事業においては、3ヶ月で1クールのレッスン形態を取り入れたり、ピラティスや介護予防等の新プログラムを取り入れるなど、誰でも参加しやすい環境とし、好評を得ることができた。 また、トレーニングジムエリアは、専用DVDの設置、ストレッチエリアの明確化、トレーニングシーートの導入に加え、健康維持のための情報提供を実施するなど、運動の継続・来館を促す工夫をした。 さらに、利用者からの要望の高かった体育施設定期券を9月から販売し利用者の好評を得ている。 文化・教養事業においては、公社で実施していた趣味の教室を継続して実施することに加え、短期講座として4講座9教室を実施した。特に茶室の活用を図るために「はじめての茶道」を2教室開催し、年間講座へとつなげている。 市民相互の交流行事等事業においては、25年以上続いていた地域とのつながりの深い「橘ふるさと祭り」等の行事を主催者と信頼関係を築きながら無事に終了させた。 一方、「声優ワークショップ アフレコ体験教室」などの新規事業を実施するとともに、フリーマーケット開催時には、「マイ・エコバック」などのフリーワークショップを併設し、来場者増に向けた取組を実施した。 利用者への意見要望への対応においては、改善できる要望等に対しては、速やかに検討、改善し、職員の対応、環境美化、警備・安全性等について向上を図るとともに、公表可能な意見と回答を掲示板に貼り出し、利用者との情報共有も図っている。 								
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						
	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）				5	3	3
		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						
	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						
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> <ul style="list-style-type: none"> 危機管理のマニュアルの作成や研修・訓練は適切に実施されており、事故等があった場合は、速やかに市へ報告し、毎月の連絡調整会議で報告書を提出するなど、市との情報共有を緊密に行っている。 								

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	3	2.4
	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	3	2.4
	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			
	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> <ul style="list-style-type: none"> ・耐用年数が過ぎている設備が多い中で、不具合の発生に迅速に対応するとともに、設備機器の現状や特徴の把握に努めた。 					

4. 総合評価

評価点合計	63.8	評価ランク	C
-------	------	-------	---

注) 評価点：100点満点。評価ランク：5段階評価

A：90点以上 B：80点以上90点未満 C：60点以上80点未満 D：40点以上60点未満 E：40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

<p>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運営してきたものを、公社の解散に伴い平成24年度から指定管理者制度を導入したものである。</p> <p>指定管理者制度の導入に伴い、既存の事業等の継続を基本としながらも、宿泊事業の廃止やプールの時間料金制の導入などいくつかの制度変更を行った。そのため、第1期については指定期間を3年間とし、市民プラザのあり方を再度検証することとしているが、仕様書において植栽管理や修繕計画など、指定期間内の対応を定めている項目もいくつかある。</p> <p>ほとんどの設備機器が耐用年数を超えている状態であり、これまで大きな改修・修繕を実施してこなかった中、適切なメンテナンス等により、円滑に1年間運営できたと考える。</p> <p>フェイスブックの立ち上げやホームページの充実など集客・広報についてはかなりの努力が見られた。また、レストラン運営に関しても、ポイントカードの導入などの工夫はみられたが、宿泊事業の廃止による夕方以降の利用者の確保には苦慮している。</p> <p>健康増進や文化・教養事業については、事業内容・参加人数等もほぼ前年同様であり、年間利用者数は前年を約3万人上回った。</p> <p>指定管理者制度導入初年度としては、様々な工夫の中で円滑かつ適正に事業を執行できたことは評価できる。</p>
--

6. 来年度の事業執行（管理運営）に対する指導事項等

<ul style="list-style-type: none"> ・利用者満足度調査や貸館利用者調査などのモニタリングの強化を図り、事業成果につなげること。 ・地域にとって魅力ある施設となるために、地域との連携をより一層図ること。 ・特別和室の利用者増を図るとともに、より一層の施設の有効活用を検討すること。 ・植栽管理について、「創造的維持管理手法を用いて2年間で訪れた方が驚くような、視覚的に訴える再生を実現します」と提案書にあるので、その着実な執行を行うこと。 ・収支については、指定管理事業の収支バランスに考慮し、収支計画を踏まえた効果的・効率的な執行や経費節減に取り組むとともに、財務管理・備品管理等を適切に行うこと。
