

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6年7月18日

評価者：市民文化局民間活用事業者選定評価委員会

1. 業務概要

施設名	川崎市民プラザ
指定期間	令和2年4月1日～令和7年3月31日
業務の概要	(1) 健康の増進に資する教室の開催に関する業務 (2) 文化及び教養に関する講座の開催に関する業務 (3) 市民相互の交流を促進するための行事等の開催に関する業務 (4) 施設の運営に関する業務 (5) その他施設目的を達成するために必要な応募者からの提案による指定管理業務
指定管理者	名称：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 住所：東京都中央区日本橋三丁目10番5号 電話：03-3510-3711
所管課	市民文化局市民生活部企画課（内線：26132）

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。	1 利用実績について ●利用実績 <table><tr><th></th><th colspan="5">利用人数</th><th colspan="3">貸館施設利用率</th></tr><tr><th></th><th>体育施設</th><th>文化施設</th><th>ふれあい施設</th><th>その他施設</th><th>計</th><th>文化施設</th><th>自主事業施設</th><th>計</th></tr><tr><td>R2</td><td>58,615</td><td>30,456</td><td>292</td><td>3,810</td><td>93,173</td><td>18.3%</td><td>7.7%</td><td>14.1%</td></tr><tr><td>R3</td><td>69,601</td><td>45,412</td><td>216</td><td>3,818</td><td>119,047</td><td>25.1%</td><td>10.3%</td><td>19.7%</td></tr><tr><td>R4</td><td>96,636</td><td>81,799</td><td>5,749</td><td>5,477</td><td>189,661</td><td>26.8%</td><td>21.0%</td><td>23.7%</td></tr><tr><td>R5</td><td>123,740</td><td>102,243</td><td>9,173</td><td>6,283</td><td>241,439</td><td>30.0%</td><td>26.0%</td><td>29.1%</td></tr></table> 【参考／第2期】 <table><tr><th></th><th colspan="5">利用人数</th><th colspan="3">貸館施設利用率</th></tr><tr><th></th><th>体育施設</th><th>文化施設</th><th>ふれあい施設</th><th>その他施設</th><th>計</th><th>文化施設</th><th>自主事業施設</th><th>計</th></tr><tr><td>H27</td><td>176,143</td><td>130,375</td><td>139,191</td><td>11,606</td><td>457,315</td><td>35.8%</td><td>40.9%</td><td>39.1%</td></tr><tr><td>H28</td><td>187,743</td><td>135,524</td><td>142,792</td><td>13,936</td><td>479,995</td><td>35.5%</td><td>45.7%</td><td>40.3%</td></tr><tr><td>H29</td><td>185,931</td><td>131,081</td><td>130,495</td><td>11,366</td><td>458,873</td><td>34.1%</td><td>39.8%</td><td>35.7%</td></tr><tr><td>H30</td><td>180,931</td><td>114,728</td><td>114,717</td><td>12,653</td><td>423,029</td><td>35.0%</td><td>37.9%</td><td>35.8%</td></tr><tr><td>H31</td><td>166,165</td><td>114,083</td><td>104,919</td><td>12,311</td><td>397,478</td><td>32.1%</td><td>40.1%</td><td>34.3%</td></tr></table> 2 評価について（実績の比較には、新型コロナウイルス感染症の影響のない平成30年度の実績を採用） （1）健康の増進に資する教室の開催に関する業務 「仕様書に基づいて適正に業務が行われている」 事業計画書では、「スポーツをする機会の充実」の実現を目指すことが掲げられている。 ア プールについては、設備故障に伴う長期の営業休止などにより、平成30年度の126,277人から、令和5年度は65,100人と減少したが、町内会等を通じた広報の強化など、利用者増加のための継続的な取組が行われた。 （設備故障に伴うプール休止期間） ・令和4年10月7日～令和4年10月14日 ・令和4年10月27日～令和5年5月31日（スクールは8月31日まで） ・令和5年10月18日～令和5年11月5日 イ 体育館については、市内プロスポーツ団体と連携したバスケットスクールの開催による講座内容の充実など、利用者増加のための取組により、平成30年度の23,547人から、令和5年度は26,359人に増やすことができた。		利用人数					貸館施設利用率				体育施設	文化施設	ふれあい施設	その他施設	計	文化施設	自主事業施設	計	R2	58,615	30,456	292	3,810	93,173	18.3%	7.7%	14.1%	R3	69,601	45,412	216	3,818	119,047	25.1%	10.3%	19.7%	R4	96,636	81,799	5,749	5,477	189,661	26.8%	21.0%	23.7%	R5	123,740	102,243	9,173	6,283	241,439	30.0%	26.0%	29.1%		利用人数					貸館施設利用率				体育施設	文化施設	ふれあい施設	その他施設	計	文化施設	自主事業施設	計	H27	176,143	130,375	139,191	11,606	457,315	35.8%	40.9%	39.1%	H28	187,743	135,524	142,792	13,936	479,995	35.5%	45.7%	40.3%	H29	185,931	131,081	130,495	11,366	458,873	34.1%	39.8%	35.7%	H30	180,931	114,728	114,717	12,653	423,029	35.0%	37.9%	35.8%	H31	166,165	114,083	104,919	12,311	397,478	32.1%	40.1%	34.3%
	利用人数					貸館施設利用率																																																																																																																	
	体育施設	文化施設	ふれあい施設	その他施設	計	文化施設	自主事業施設	計																																																																																																															
R2	58,615	30,456	292	3,810	93,173	18.3%	7.7%	14.1%																																																																																																															
R3	69,601	45,412	216	3,818	119,047	25.1%	10.3%	19.7%																																																																																																															
R4	96,636	81,799	5,749	5,477	189,661	26.8%	21.0%	23.7%																																																																																																															
R5	123,740	102,243	9,173	6,283	241,439	30.0%	26.0%	29.1%																																																																																																															
	利用人数					貸館施設利用率																																																																																																																	
	体育施設	文化施設	ふれあい施設	その他施設	計	文化施設	自主事業施設	計																																																																																																															
H27	176,143	130,375	139,191	11,606	457,315	35.8%	40.9%	39.1%																																																																																																															
H28	187,743	135,524	142,792	13,936	479,995	35.5%	45.7%	40.3%																																																																																																															
H29	185,931	131,081	130,495	11,366	458,873	34.1%	39.8%	35.7%																																																																																																															
H30	180,931	114,728	114,717	12,653	423,029	35.0%	37.9%	35.8%																																																																																																															
H31	166,165	114,083	104,919	12,311	397,478	32.1%	40.1%	34.3%																																																																																																															

ウ トレーニングルームについて、床タイルのリニューアルやトレーニングマシンの増設などを実施し、環境の改善を図ったほか、トレーニング利用者を対象とした無料のミニレッスンを新たに開催するなど、利用者増加のための取組を行った結果、平成30年度の31,107人から、令和5年度は32,281人に増やすことができた。

エ 成人向けスポーツ教室については、介護予防教室やダンススポーツ、テニスクールなど様々な「大人の3ヶ月教室（3ヶ月1クール）」を開催している。

オ こども向けスポーツ教室については、キッズスイミングでは、進級階級システムを導入し、年齢・体力・能力に応じた22段階の段階別指導を行うことで、継続的な参加意欲の醸成を図った。また、他の公共施設と連携し、測定したタイムを競い合う「タイムチャレンジスイミング記録会」を開催し、参加者のモチベーションアップを図った。

(2) 文化及び教養に関する講座の開催に関する業務

「仕様書に基づいて適正に業務が行われている」

事業計画書では、「文化芸術活動に参加しやすい環境づくり」への貢献が掲げられている。

ア ホールや会議室などの文化施設について、新型コロナウイルス感染症の影響による利用控えや社会変容の影響などにより、平成30年度の114,728人から、令和5年度は102,243人と利用人数が減少したが、多様な研修・会議スタイルに対応するためのセミナールームのリニューアルなど、利用者増加のための継続的な取り組みが行われた。

イ 趣味の教室（年間講座）については、茶道・いけばな・陶芸・コーラスや太極拳など、多岐にわたる教室を開催し、市民の生涯学習の一助の場となった。また、電話やメールでの講座の受付を可能とするなど利用者の増加に向けた取組を実施し、さらに、毎年度、発表会や展示会を開催するなど、市民交流の場、つながりの拠点としての役割も果たした。

ウ 趣味の教室（短期講座）については、幅広い世代に利用してもらうために子ども向けの茶道教室を開設したほか、利用者からの要望の多かった語学講座や、SDGsの観点から人気の高い金継ぎなどの講座を拡充し、体験会や見学の機会を設けて参加を促し、市民が飽きることなく文化活動や生涯学習活動に継続して参加できる環境を充実させた。

(3) 市民相互の交流を促進するための行事等の開催に関する業務

「仕様書に基づいて適正に業務が行われている」

事業計画書では、「成長と成熟の調和による持続可能な最幸のまち かわさき」の実現に貢献することが掲げられている。

ア ふれあい施設について、令和2年度から令和4年度まで、新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のための営業休止や定員制限を行ったことや、浴室について、令和5年4月の営業再開後、同月に発生した漏水や設備故障の影響により現在まで営業を休止していることから、第2期指定管理期間と比較し、利用人数が大幅に減少した。

イ 地域との関わりも深く、歴史のある行事・イベントである「橘ふるさと祭り」「新作第一町内会納涼盆踊り大会」「人形劇まつり」について、新型コロナウイルス感染症の影響による中止を経て、地元町内会等と連携して安全に開催し、令和5年度は橘ふるさと祭りに5,374人、新作第一町内会納涼盆踊り大会に5,826人、人形劇まつりに8,727人が来場するなど、地元住民を中心に多くの方々が参加し、世代を超えた交流が図られ、賑わいが創出された。

ウ 市内の「美味しい」と「楽しい」の発見をテーマに、出店者を市内の飲食店、ハンドメイド作家に限ること地産地消を目指すプラザ・マルシェを開催し、市の魅力を再発信するとともに、市民の交流の場を創出した。

エ 質の高い音楽を手頃に聴けるコンサートとして、プラザ・アフタヌーンジャズを開催したほか、少人数制のライブシリーズであるプラザ・お部屋ライブを開催するなど、多様な音楽を提供し、音楽を基盤とした交流の場を創出した。

(4) 飲食物の提供に関する業務

「仕様書に基づいて適正に業務が行われている」

		事業計画書では、「利用しやすい営業形態で多くの市民を迎える」、「満足度を常に追求する商品開発に注力する」ことを掲げている。 レストランを自主運営化し、館内イベントと連携した店外販売の実施や、貸室利用者への昼食弁当の販売など、自主運営化の強みを生かした多様な営業形態の展開により利用が増加した。 (5) 施設の運営に関する業務 「仕様書に基づいて適正に業務が行われている」 事業計画書では、「市民が安心して利用できる施設空間の提供」を掲げている。 ア 川崎市民プラザは築40年が経過し、耐用年数を超えた設備等が多数存在し、今回の指定管理期間においても突発的な故障や不具合が多々発生した。浴室やプールなど、臨時休館に至る大きな不具合が発生した場合もあったが、迅速かつ適切な対応により、施設利用への影響を最小限に留めた。 イ 川崎市が実施する各設備の修繕について、施設利用の状況を考慮し、工事の実施をサポートした。 ウ 館内照明の一部LED化や、カイガラムシに感染した屋内広場の植栽の剪定など、施設状況に応じて、適宜細やかな施設管理を行った。 (6) その他設置目的を達成するために必要な応募者からの提案による指定管理事業 「仕様書に基づいて適正に業務が行われている」 事業計画書では、「旧宿泊室は2階を貸室とし、3階をレクリエーションフロアとする、レストランについては、ノウハウを活用して、安全・安心で心休まる場を創出する、ふるさとコーナーについては人と人のつながりが自然発生することを目指す」と掲げている。 ア 特別和室とふるさとコーナーについて、新型コロナウイルス感染症の影響による利用控えや社会変容の影響などにより、平成30年度の35.8%から、令和5年度の28.5%と利用率が減少した。特別和室については、市の都合による提供室数の減少を受けて、ニーズの高い貸室利用のみを行い、リピーター利用を継続した。また、ふるさとコーナーについては、展覧会や展示・販売会等の定期的な利用状態が続いており、今後は、リピーター利用を維持させつつ、新規顧客の開拓に努めていく必要がある。 イ レストランについては、令和3年2月から運営手法を委託から直営に変更し、その利点を生かして、イベントと連動したメニューの提供や、ケータリング、お弁当の販売等の取組により、収入増に繋がっているほか、利用者からの満足度が高い事業となった。
2	当初の事業目的を達成することができたか。	事業計画については、上記2-1で記載したとおり、仕様書で定める事業目的を達成し、川崎市民プラザの設置目的である「市民の健康の増進及び文化の振興を図るとともに、市民相互の交流機会を提供し、もって市民の福祉の向上に寄与するため」に対して大きく貢献した。 収支計画については、新型コロナウイルス感染症の影響による利用控えや、設備故障に伴う営業休止、原油価格・物価高騰による経費の増加等の影響により、収支状況を改善すべき事項も見られ、修繕費は老朽化への対応や利用者要望への対応等により予算額を上回り支出する年度が多かったが、レストランの自主事業化による収入の確保や、その他の支出の抑制による経費の削減に努めた結果、計画内に収められた。
3	特に安全・安心の面で問題はなかったか。	利用者が安全・安心に利用できるよう、危機管理マニュアルが作成され、消防訓練やAED取扱い訓練などが実施された。加えて、体育施設の従業員はCPR（心肺蘇生法）、水難救助・避難訓練も実施された。 また、全館休館日を活用し、防災体験学習施設での研修を実施し、スタッフの防災意識の向上を図るとともに、防災備品の充実を図った。 さらに、個人情報保護については、関係法令や条例に従い、個人情報を取り扱う手順や保管方法に関する規定やマニュアルを整備し、随時見直し等を行い、周知を図るなど、各責任者を中心としたOJTやPマーク等に基づいた研修が実施された。 この他、川崎市民プラザは築40年が経過し、耐用年数を超えた設備等が多数存在しているため、突発的な故障や不具合が多々発生したが、その都度的確な応急対応が行われた。 以上のことから、指定管理者による安全・安心に関する取組は適正であると評価する。
4	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。	今期においては、多様な利用目的に対応するため、セミナールームやレストラン前の空間リニューアルを行った。また、子育て世代の利用が多いことから、こども用便座の設置や、ベビーカー用の経路案内の作成等を行った。 引き続き多目的な利用や子育て世代への対応を進めるほか、高齢者の利用が多い施

		設であるため、トイレ洋式化の促進やバリアフリー対応など、全ての利用者が使いやすい施設を目指していく必要がある。 また、築４０年が経過している施設であり、今後も継続的かつ計画的な修繕を実施する必要があることから、市と役割分担をしながら、不具合箇所の把握や修繕方法の検討など、施設運営の安定度を高めて、更に利用者満足度を向上させていく必要がある。
--	--	---

３. これまでの事業に対する検証

	検証項目	検証結果																				
1	所管課による適切なマネジメントは行われたか。	毎月定例会を開催し、利用実績や事業の実施状況、今後の取り組みなどについて確認を行っている。また、突発的な事故や相談事項が発生した場合には、その都度指定管理者と所管課職員で打合せを行っており、土日や深夜に事故等が発生した場合には緊急連絡網により必ず情報が入る体制を整えている。 また、管理運営状況については指定管理者と緊密な連携を取って把握し、必要に応じて適宜施設を訪問し、現地確認や適切な指示等を行った。																				
2	制度活用による効果はあったか。	1 サービス面について 上記2-1-1の利用実績の状況、上記2-1-2の評価のとおり、指定管理者が持つ高度な専門知識と業務実績に関するノウハウを活かした事業展開が行われた。利用者の要望やアンケートなどを活用し、利用者ニーズを取り入れた教室・講座を開設するなど、施設の利便性が向上された。 2 コスト面について 隣接する橋処理センターからの蒸気供給が行われていない令和2年度、令和4年度及び令和5年度の指定管理料平均額（280,456 千円）と、蒸気供給が行われていた指定管理者制度導入以前の平成23年度の補助金（282,326 千円）との差額は▲1,870 千円となり、令和2年度、令和4年度及び令和5年度は、蒸気供給が行われないことにより、水光熱費が年間約26,000 千円程度増額していたことを考慮すると、経費削減効果は十分にあったと言える。 ※令和3年度は3カ月間の全館休館を実施したため、平均額の算出から除外 ※蒸気供給が行われないことによる水光熱費の増額は、過年度の実績から算出 <table><tr><td></td><td>指定管理料</td><td></td><td>補助金</td></tr><tr><td>R2</td><td>281,125 千円</td><td>H23</td><td>282,326 千円</td></tr><tr><td>R4</td><td>279,957 千円</td><td></td><td></td></tr><tr><td>R5</td><td>280,285 千円</td><td></td><td></td></tr><tr><td>平均</td><td>280,456 千円</td><td></td><td></td></tr></table>		指定管理料		補助金	R2	281,125 千円	H23	282,326 千円	R4	279,957 千円			R5	280,285 千円			平均	280,456 千円		
	指定管理料		補助金																			
R2	281,125 千円	H23	282,326 千円																			
R4	279,957 千円																					
R5	280,285 千円																					
平均	280,456 千円																					
3	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	基本的には上記2-1-2で評価したとおり、質の高いサービスを提供することにより、川崎市民プラザの設置目的である、市民の福祉の向上に寄与していると評価することができる。 一方で、川崎市民プラザは築40年が経過し、施設等の老朽化が極めて進行しており、また、耐震二次診断の結果、耐震補強工事を実施する必要があることも含めて、適宜適切な修繕・工事を行っていく必要がある。さらに、日本庭園ではナラ枯れや高木化が進行しており、倒木や落枝の危険性がある樹木の伐採等の業務を継続的にやっていく必要がある。																				
4	指定管理者制度以外の制度を活用する余地はないか	指定管理者制度以外の手法として、川崎市直営による運営手法については、施設を円滑に運営するためには、蓄積された設備等のノウハウを継承し続けていくことが必要となり、多大な労力と時間を要することになる。また、専門的な知識・経験を有する人材を募集・雇用する経費が新たに必要となることから、直営による運営は効果的な手法とは言えない。また、市が直営する場合、施設の管理運営は入札等により毎年度委託契約を結ぶ必要があり、単年度で委託業者が変更される可能性が十分に想定されるため、良質なサービスを継続的に運営していくことが困難となる。 よって、今後も指定管理者制度を活用した施設運営が効果的な手法であると言える。																				

4. 今後の事業運営方針について

川崎市民プラザの設置目的である「市民の健康の増進及び文化の振興を図るとともに、市民相互の交流の機会を提供し、もって市民の福祉の向上に寄与するため」を果たすためには、民間のノウハウを活用した柔軟なサービス提供や専門知識を必要とする施設管理運営を行うことが最も効果的・効率的と考えることから、引き続き指定管理者制度による運営が適切と考えている。

また、利用者の増加に向けて、幅広い利用者ニーズを的確に把握するための取組や、新規利用者の開拓・獲得につながる利用しやすい環境づくりや魅力のある教室・講座内容の提供に努め、併せて効果的な周知・PR活動を行っていく必要がある。

ただし、建物の竣工から年数が経過し、各種設備の老朽化が進行していること等から、行財政改革第3期プログラムに基づく施設の今後の方向性の検討を進めているほか、令和3年度から令和4年度にかけて実施した耐震二次診断の結果、耐震対策が必要であることが判明し、現在は補強工事の実現性や、工事による施設運営への影響等について整理する耐震基本計画の策定に向けた検討を進めている状況である。

このため、現指定期間終了後については、令和6年度中に公募による指定管理者の選定を行うことが困難であることから、施設の今後の方向性及び耐震基本計画の内容が整理されるまでの間は、現施設を高水準かつ安定的に管理・運営を行っている実績を有する現指定管理者での管理運営が望ましい。