

様式 11 指定管理者制度活用事業 総括評価シート

指定管理者制度活用事業 総括評価シート

評価年月日：平成26年8月6日

評価者：民間活用推進委員会

1. 業務概要

施設名	川崎市民プラザ
指定期間	平成24年4月1日 ～ 平成27年3月31日
業務の概要	<ul style="list-style-type: none"> (1) 施設全般の管理運営に関する業務 (2) 健康の増進に資する教室の開催に関する業務 (3) 文化及び教養に関する講座の開催に関する業務 (4) 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 (5) 旧宿泊室、レストラン、ふるさとコーナーを有効活用するための提案に基づく業務 (6) 施設及び設備を利用に供する業務 (7) 施設及び設備の維持保全に関する業務など
指定管理者	名称：市民プラザNTJ共同事業体 代表者：野村不動産パートナーズ株式会社 代表取締役 関 敏昭 住所：東京都新宿区西新宿1丁目26番2号 電話：03-3345-0761
所管課	市民・こども局市民生活部庶務課事業推進調整担当（内線：26102）

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 業務内容 <ul style="list-style-type: none"> (1) 施設全般の管理運営に関する業務 総務・経理、集客促進、駐車場・駐輪場管理、安全管理業務など (2) 健康の増進に資する教室の開催に関する業務 生涯スポーツの普及促進を図るため、計画的に、年代や種目のバランスを考慮し、スポーツ教室等の実施 (3) 文化及び教養に関する講座の開催に関する業務 市民の主体的な学習活動等の場を提供することにより、文化と教養の向上を図るため、文化及び教養等に関する講座の実施 (4) 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 橘ふるさと祭り、盆踊り大会等、地域との関係性が深く、交流連携の必要な行事の実施 (5) 旧宿泊室、レストラン、ふるさとコーナーを有効活用するための提案に基づく業務 レストランは飲食サービスの継続を条件に、その他は地域ニーズや民間ノウハウを生かした提案 (6) 施設及び設備を利用に供する業務 利用予約、受付・案内、利用料金の収受、ホールの管理運営業務など (7) 施設及び設備の維持保全に関する業務など 修繕計画策定、清掃、植栽管理、廃棄物管理、行政等への協力業務など

2 利用実績について

(1) 各種講座等実績

(単位：人)

	旧公社時代	平成24年度	平成25年度
スポーツ教室	13,247	10,600	9,949
マン3スクール		2,093	2,634
趣味の講座(年間講座)	5,724	4,999	5,157
趣味の講座(短期講座)	103	109	183
市民相互の交流事業(主催)	23,457	7,770	8,134
市民相互の交流事業(共催)		18,668	20,595
市民相互の交流事業(自主)		67	62

(2) 貸館業務実績

(単位：人)

施 設	旧公社時代	平成24年度	平成25年度
ふるさと劇場	25,053	29,077	34,422
屋内広場	32,001	27,201	26,672
会議室	42,370	44,194	44,063
練習室	11,322	9,782	11,764
茶室	2,061	2,388	2,969
ギャラリー	5,791	6,452	6,442
文化施設小計	118,598	119,094	126,332
プール	134,350	119,094	123,245
体育館	24,636	20,366	21,382
トレーニング室	14,472	15,581	17,290
体育施設小計	173,458	155,041	161,917
お風呂	55,667	105,370	119,078
大広間	5,150	9,318	7,128
囲碁将棋室	2,451	3,479	3,770
プレイルーム	9,874	10,081	9,882
ふれあい施設小計	73,142	128,248	139,858
ふるさとコーナー	3,373	3,045	3,799
特別和室	6,822	973	3,552
自主事業施設小計	10,195	4,018	7,351
総利用者数	375,393	406,401	435,458

3 評価について

川崎市民プラザは、平成24年4月1日に施設が財団法人川崎市指定都市記念公社より川崎市へ移管されるとともに、設置目的を「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」としている。

この設置目的に基づき、指定管理者制度を活用し「市民プラザN.T.J共同事業体」による運営が開始され、事業の効果的・効率的な実施に向けて、指定管理者の相違工夫や幅広く民間のノウハウを活用した提案を受け、利用者の拡大、更なる柔軟なサービスの提供を図り、安定した施設の運営を目指し運営を行ってきた。

(1) 施設全般の管理運営に関する業務

仕様書に基づいて適正に業務が行われている。

ア 館全体の広報として、「プラザだより」及び各種講座・イベントのチラシ等の館内及び市内施設へ配布を行い、周知広報に努めた。

特に、川崎市民プラザは立地条件等から地元の方の利用促進を図ることが必須と考え、定期的な情報提供のため、「プラザだより」を地元町内会・自治会長の自宅に持参し、情報発信するとともに、地元との信頼関係構築を図り利用率向上に努めている。また、既存町内会・自治会に加え、隣接区である宮前区等にも範囲を広げ、12町内会・約14,000世帯への回覧を、現在では17町内会・約23,500世帯に増やしている。さらに、民間施設への情報提供として、最寄駅である溝の口駅・梶ヶ谷駅の4ホテルや洗足学園音楽大学への「プラザだより」を持参するなど、情報発信と情報交換に努め、地域内における核となるコミュニティ施設への着実な推進に努めた。

また、ホームページやfacebookを効果的に活用し、情報発信のみならず、利用者からの意見や問い合わせを受け、即時回答するなど利用者目線に立った、運用を行ってきたことや、アクセシビリティに配慮したコンテンツや専門知識のある職員がいなくても作業できるようCMS（コンテンツマネジメントシステム）化の改修を行い、迅速に情報発信する仕組みづくりなどを積極的に行ってきた。

イ 駐車場に監視カメラを設置し、モニターによる監視を開始するとともに、安全面を考慮し、適宜有人での警備の実施を行うなど、効率的な警備体制の構築を図るとともに、不法投棄も防げるなどの効果も働いた。

ウ 危機管理マニュアルについては、施設に即した実効性のある事象別に整備し、各セクションに配布・説明を行い周知徹底に努め、緊急時対応の指針とした。

(2) 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とともに、事業計画書の目標も達成できている。

事業計画書における達成目標及び基本項目として、介護予防教室と指導者研修の実施を新規事業として行うことが掲げられている。

個別事業の計画としては、設置目的・役割を前提に施設の有効活用を図るとと

もに、利用者のニーズに対応した魅力的なプログラムを展開し、一定のターゲットに偏らない、誰もが身体を動かすことを楽しめる教室事業の実施や、収益事業として考えずに施設利用者のニーズに応え、新たに来館する人を増やすことや、利用者の来館回数を増やすことを一番のポイントとしている。また、「地域にとけ込んだ健康づくり」のスタイルを構築することを目標とした。

ア 成人向けスポーツ教室については、旧公社時代から継続して実施してきた、成人スイミングスクールや女性硬式テニススクール等に加え、3か月で1クールというレッスン形態（マンスリースクール）を取り入れ、誰でも参加しやすい環境とするとともに、ピラティスや介護予防等についても新たなレッスンプログラムを導入し利用促進を図った。

さらに利用促進を図るため、平成25年度においては、マンスリースクールのワンコイン体験（1回500円）を実施し、お試し感覚で気軽に参加できる機会の創出を図り、結果としてマンスリースクール登録者数の増加に繋がることができた。

また、達成目標・基本項目に掲げられていた、介護予防プログラムの「いきいきワクワク健康体操」を、定期的の実施し、日常生活動作等をスムーズに行えるようなプログラムにするなど、プログラムのマンネリ化を防止し、参加者が継続的に楽しく参加できるようにした。これらの取組の成果の一つとして、参加者の中には身体機能が改善し、介護予防教室だけではなく、その他の教室に参加できるようになるなど、機能改善が図られるなど、一定の成果が得られた。

イ 子どもスポーツ教室については、旧公社時代から継続して実施してきたキッズスイミングスクール、キッズ体操に加え、平成24年度より必須科目となるダンスを新たに導入し集客を図った。

既存事業であるスイミングスクールにおいては、週2回コースを自由選択制にするなど、利用者に配慮された見直しを実施するとともに、細かい進級制度を取り入れ、子どもたちのやる気を高め継続して参加してもらうように努めた。

ウ 体育施設利用にあたっての利便性向上の取組として、1か月間における、プール、トレーニングジム、体育館のどの施設を何度でも利用可能とした、「体育施設定期券」を平成24年9月1日から導入した。この「体育施設定期券」は、シルバー料金を設定しており、従前の旧公社運営時に導入されていた、「体育施設利用券」よりも高齢者の負担軽減を図ったものとなっている。

エ その他の取組として、旧公社時代においては、入替制による運営であったが、利用者側の目線に立ち、プールについては、利用者がいつでも入館し利用できる「2時間制」に変更を行った。また、トレーニング室においては、ストレッチエリアを明確化し、施設を安全に利用できる環境を整備するとともに、ストレッチ専門のDVDを設置し、利用者のケガ防止に努めた。

川崎市民プラザは高齢者の利用が多いことから、高齢者の方々でも安全で効果的にトレーニングが行えるよう、油圧式マシンの導入を図った。

(3) 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とともに、事業計画書の目標も達成できている。

事業計画書における達成目標と基本項目として、「事業の継続と今後の改善」が掲げられており、地域に根ざした事業、長く継続されてきた講座などについては、引続き実施する事を基本とし、利用者の混乱や不満を最小限に抑え、利用者の理解を得ながら順次事業内容の見直しを進めていくとされている。

個別事業の計画としては、これまで、市民と旧公社において育んできた活動をさらに活性化し、各種講座の開催を通して市民の交流を発展させるとともに、市民の文化振興を推進し「市民の交流の場」、「つながりの拠点」、「活動の発信地」としての役割を果たすため、これまでの実績とネットワークを積極的に継承し発展を目指すとしている。

また、茶室の有効活用を図るために、短期教室や体験事業を実施し、利用率を向上させた。

ア 趣味の教室（年間講座） 平成24年度 ⇒ 22講座29教室の実施
平成25年度 ⇒ 23講座29教室の実施

趣味の教室については、旧公社時代から実施してきた教室を継続的に、年間を通じ多岐に渡る文化教養教室を開催し、市民の生涯学習の一助となったが、教室を開催するだけに留まらず、年度末などにおいて、発表会、作品展示会の開催、舞台での発表、茶室でのお茶会の実施など、多くの方に成果を見ていただく場、来館するきっかけづくりを作るとともに、参加者を通じ効率的に発信する取組を実施し、事業計画書において提案されていた、「市民の交流の場」、「つながり拠点」、「活動の発信地」としての役割を果たしてきた。

なお、利用者アンケート等を効率的・効果的に実施し、不満点や要望等の改善要求等を迅速に会議に付し改善を図ったことから、「非常に満足」と「まあまあ満足」を合わせると96%あり、平成24年度においては、「非常に満足」の回答割合は37%であったのが、平成25年度では、44%の方が「非常に満足」と回答していただいたことから、利用者からの要望等について迅速に取組み改善が図られたことが伺える。

イ 趣味の教室（短期講座） 平成24年度 ⇒ 4講座 9教室の実施
平成25年度 ⇒ 4講座14教室の実施

短期講座においても、旧公社時代により実施されてきた短期講座を継承することを前提とし実施した。平成25年度においては、新たに「アロマテラピー講座」や「初級中国語会話」など、教室を追加する等の取組を積極的に行い、事業計画書以上の取組を行い、文化施設としての役割を發揮した。

(4) 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とともに、事業計画書の目標も達成できている。

文化教養活動と市民交流の活性化をすすめていくために、ニーズに合わせたイベント、鑑賞、発表の機会を提供し、市民プラザを改めて市民の文化教養、活動

の拠点と発信の場として認識していただくことを基本方針とし、市民が企画に参加する事業は、継続性が最も重要であることから、現在、地元町内会をはじめ、地域住民が主体的に企画に参画している事業は原則すべて継承、継続実施とされ、指定管理者として積極的に事業に参加し、幅広い市民の参加の実現を達成目標とした事業である。

旧公社時代から実施されてきた事業を継続しつつ、新たに「マクロビオティック教室」や「ミュージカルダンスワークショップ」、「声優ワークショップ アフレコ体験教室」などを新たに実施した。

さらに、平成25年度においては、主催事業として、「アロマテラピー教室」を追加し、共催事業として「第1回わがまちふれあいコンサート in 梶ヶ谷」、「劇団東少ファミリーミュージカル（白雪姫）」を新たに追加した。

また、地域との関わりも深く、歴史ある事業である「人形劇まつり」、「新作第一町内会納涼盆踊り大会」、「橋ふるさと祭り」を地元町内会等と共催にて開催し、多くの方々に参加いただいた。

指定管理者制度を導入し2年目となるが、参加者の数も年々上昇していることから、地元町内会等と良好な関係を築きあげ、地域コミュニティの核となる施設としての一面も見受けられ、設置目的の一つである市民相互の交流促進に資する行事等を積極的に実施するとともに、地元町内会等をはじめ、各種団体との相互連携を図り、効率的で効果的な行事等が開催された。

(5) 旧宿泊室、レストラン等の施設を有効活用するための提案に基づく業務

事業計画書によると宿泊室については、地域や家族の「絆」を育む、飲食を提供する貸室施設への転換を図り、レストランについては、運営にあたり5つの基本コンセプトを設定。ふるさとコーナーについては、現状を維持しつつ青少年のためのフリースペースの将来的検討を行うとされている。

ア 宿泊室は、「特別和室」という名称にて時間帯利用とし、利用促進とし

て、「利用料50%OFFサービス」や「カラオケ特別和室設置（2室）」を実施し、チラシ作成、無料内覧会の常時開催等を行い周知したが、利用者は思うように増えなかった。これらの経験やアンケート等から「利用しやすさ」に重点を置いた、抜本的な「利用時間変更、料金変更」を行った。具体的な実施項目として、固定的な利用時間帯を廃止し、任意の時間にスタートできる制度の導入、利用年齢層を考慮した、電話予約・フロント予約申し込みや長期利用優待料金制度を導入し、7日間以上の連続利用には割安料金を適用するなどの改善を図った。また、利用者の声として多かった意見を反映させたものとして、1室利用料金を従来の半額とし延長も可能とした制度変更や、洋式テーブル・イスを設置するなど改善を図った結果、利用件数・利用人数ともに倍増した結果となり一定の成果が見られた。

イ レストランの名称を旧公社時代の「アゼリア」から「椿亭」へと経営と名称を変更しリニューアルオープンした。各種イベント開催に合わせた店頭販売等を実施し利便性の確保を図るとともに、日替わりランチ、週替わりランチやランチコーヒー無料サービス、さらにポイントカードの導入等によりニーズを反映した

取組を実施してきた。また、来館者のみならず、周辺居住者等に向けたポスター・チラシにより周知を図り、利用者数の増加に取組んだ。

しかしながら、利用者数の増加になかなか結び付かないため、平成25年度において、利用者サービス向上の観点からの、ドリンクバーの設置や、利用実績や収支状況を考量した営業時間の短縮を実施し、更なる改善に取組んだ。

営業時間の短縮にあたっては、利用者へ9月より変更を実施する旨丁寧に事前告知を行い、懇親会利用や会議室等の弁当利用については、事前予約により対応するとともに、イベント開催時には店頭販売や出店での特別対応を行い利便性に配慮した。

(6) 施設及び設備を利用に供する業務

仕様書に基づいて適正に業務が行われているとともに、事業計画書の目標も達成できている。

事業計画書によると、利用予約に関する基本方針は、現行を基本的に踏襲し、指定管理者の知見とノウハウを活かした柔軟な利用予約体制の構築とされている。また、受付・案内業務においては、「誰にでも平等に、安心できる、快適な環境」の提供を基本方針として掲げられている。

ア 利用予約については、毎月1日に施設申込抽選会を実施し、平成25年1月利用分から、川崎市公共施設利用予約システムに移行したが、ふるさと劇場、屋内広場、プール、茶室は従来通りの手法を継続した。ふれあいネット移行の告知を早期に行い、混乱をきたすことなく移行された。また、ふれあいネットについては、希望貸室までの画面経路がわかりにくいという声があったため、案内表を設置するなど改善を図った。

イ 施設利用案内の向上については、利用者の利便性・安全性向上を図ることを目的として、施設誘導看板、館内案内表示、標識等について、サイズを大きくしたり、写真等を活用してわかりやすい表示に見直し改善を図った。

(7) 施設及び設備の維持保全に関する業務など

仕様書に基づいて適正に業務が行われている。

ア 「節電」と「利用者への快適な環境の提供」という二つのテーマをバランスよく保ちつつ、安全性を確保した上での不要な照明の消灯、空調運転スケジュールの見直し等を行い、指定管理開始年度においては、対前年比15%以上の節電を達成した。さらに、平成25年度は2%の節電を図り、効率的・効果的な施設運営に努めた。しかしながら、電気料金等の値上げによる影響等から、使用量は大きく削減されたが、削減した使用量以上の値上げの影響により光熱水費が赤字となった。

また、節減効果が大きく期待できるプールについて、給水方法を変更するなどにより重点的に節水を行い、節減を図ったが、歴史的な大雪による融雪のため、車路等への散水の実施や、浴室利用者の増加により水道使用量は増加となった。

イ 川崎市民プラザは築30年以上経過し耐用年数を超えた設備等が多数存在し、

		<p>現指定管理期間においても、突発的な故障や不具合が発生するも緊急性の高いものから修繕を実施してきた。この修繕実績と設備の長寿命化の観点により次期指定管理期間において、計画的な中長期修繕が実施可能となるよう、川崎市と連携し中長期修繕計画を策定した。</p> <p>また、老朽化した設備が多数存在するなかで、突発的な休館など、利用者の方々へ迷惑がかからぬよう施設運営を行い、適切な運営を行った。</p> <p>ウ 事業計画においては、放置状態に近い状況にあると分析され、安全管理・防犯・美観・近隣対策の点から早急な改善が必要であると提案がなされ、各経費削減の中、植栽に関する経費は増額を行い、指定期間中の3年間をかけ改善を図ると提案された。</p> <p>平成24年度は、美観の向上の観点から、茶室の生垣の改修を行った。また、伐採した枝葉、落ち葉等は、敷地内の1箇所に集め、腐葉土として再利用できるよう工夫をこらし、廃棄物の縮減を図った。</p> <p>平成25年度は、歩行者の目線を意識し、エントランス付近と特に日本庭園の見通しを良くすることに注力し管理を実施するなど、日当たりと風通しの改善が図られ、発芽・発根が促され、均整のとれた育成が促進されるなど、改善が図られた。</p>
2	<p>当初の事業目的を達成することができたか。</p>	<p>上記2-1-3に記載した評価にあるとおり、周知・広報に対する取組、地元町内会等との関係性の構築及び各事業に対する取組など積極的に行った結果、上記2-1-2の施設利用者数の実績から見て取れるように、利用者数が順調に伸びていることから事業目的は達成されている。</p> <p>収支実績については、特別和室等収入状況を改善すべき事項も散見されるが、節電に努めるも、努めた以上に電気料金値上げ等の影響が大きかったことが要因で、総支出が総収入を上回っている。しかしながら、市の指定管理委託料の範囲内において、利用者に影響を与えずに運営がなされたことは評価できる。</p>
3	<p>特に安全・安心の面で問題はなかったか。</p>	<p>仕様書に基づく職員の勤務・配置を基本とし、利用者人数等を勘案し配置人員を増加させるなど、更なる安全対策を講じるとともに、危機管理マニュアルを事象別に作成し、各セクションへの配布・説明を行い周知徹底を行った。また、安全意識と訓練を実施し、実効性を検証しマニュアル等の見直しも含めた、消防訓練等を継続実施したり、体育スタッフを中心とした危機管理研修・訓練など日ごろから、救命救急、応急処置の訓練を実施するなど、利用者が安心して施設を利用していただけよう努めた。</p> <p>なお、川崎市民プラザは、設備等においても耐用年数を超えて使用しているものが多く老朽化が著しい状況にも関わらず、設備等に対する点検をこまめに行うとともに、故障・不具合等に対し迅速に対応した。</p> <p>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。</p>
4	<p>更なるサービス向上のために、どういった課題や改善策があるか。</p>	<p>指定管理者の協力のもと、駐車場の有料化、体育室の4コマ化並びにトレーニング室の時間料金制導入など、施設の有効活用や利用者サービス向上の取組などを行い平成27年度から実施し、施設運営の一部を見直す等改善を図る。</p> <p>また、利用者アンケートから多い要望として、「1 トイレの洋式化」、「2 空調機器の改善」、「3 バリアフリー化対応」などの施設修繕に関する事項が多く寄せられてい</p>

	る。これらの項目を効率的に改善するとともに、円滑な施設運営を行っていくには、指定管理者との連携が欠かせないため、今後は修繕範囲や修繕金額等の裁量範囲を検討する必要がある。
--	---

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。	月ごとに定例会議を設け、「利用実績」、「事業の実施状況」等の状況及び今後の取組について確認を行っている。突発的な事故や相談事項が発生した場合には、随時、指定管理者と所管課職員で打合せ等を実施しており、問題点の解決方法や業務改善の検討等を行っている。また、所管課としては管理運営状況について確認を行い、必要に応じ現地に赴き状況を確認し、問題解決を図るための指示等を適切に行った。
2	制度活用による効果はあったか。	<p>1 サービス面について</p> <p>上記2-1-2の利用実績の状況、上記2-1-3の評価のとおり、指定管理者による民間ノウハウを活かし、機動性を発揮した事業展開が行われた。また、利用者からの要望などを十分に聞き、早期改善を図るなど利用者目線による運営に心がけながら、様々な講座等を実施した。</p> <p>2 コスト面について</p> <p>指定管理委託料については、指定管理者制度導入前（平成23年度）が282,826千円で、指定管理委託料（平成25年度）が216,936千円で、65,890千円の経費節減効果があった。</p>
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	<p>基本的には、上記2-1-3で評価のとおり、充実したサービスを提供し、施設の設置目的を達成していると評価できる。</p> <p>しかしながら、川崎市民プラザは、施設等の老朽化が著しく市民利用に影響がないよう、中・長期的な視点をもって施設維持に努めて行く必要がある。</p> <p>また、橋処理センター建替え計画の影響により、橋処理センターからの蒸気供給が停止され自前施設による運転となるため、コスト増を最小に抑える工夫をする必要がある。</p>
4	指定管理者制度以外の制度を活用する余地はないか	<p>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があげられる。しかしながら、施設を円滑に運営するための、蓄積された設備等のノウハウが不足していることや、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効果的な手法とは言えない。</p> <p>また、3年間という短い期間ではあったが、安定かつ柔軟な運営が可能となりもって経費節減が図れるなどの効果が見られることから、中長期的な事業計画による施設運営となれば、より効果を期待することができるため、指定管理者制度を継続する。</p>

4. 今後の事業運営方針について

<p>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、民間のノウハウにより、より柔軟なサービスの提供がなされたことから指定管理者による安定かつ効率的な施設運営と経費縮減が図れるなどの効果があったものとする。今後は、橋処理センターの建替えにより蒸気供給が停止することとなり、自前施設の稼働による、人員配置や蒸気の代わりとなる熱源の光熱水費の増加が見込まれていることから、更なる専門性や効率的・効果的な施設運営が求められるものと考えられるため、引続き指定管理者制度による運営が適切であるとする。</p>
