

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25年度
事業者名	<p>市民プラザNTJ共同事業体 ・代表者名：野村不動産パートナーズ株式会社 代表取締役 関敏昭 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グループ 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</p>	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25年度総利用人数 435,458人(24年度:406,708人)</p> <p>健康増進事業 年間教室 5教室 9,949人(24年度:5教室 10,600人) 短期教室 7教室 2,634人(24年度:6教室 2,093人)</p> <p>文化・教養事業 年間講座 23講座29教室 5,157人(24年度:22講座29教室 4,999人) 短期講座 4講座 9教室 183人(24年度: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 53事業 28,321人(24年度:50事業 26,505人)</p> <p>貸館施設利用率等 総件数 7,771件 利用率 35.5%(24年度:6,747件 利用率30.3%) 主な施設：ふるさと劇場 321件32.0% 会議室 4,449件35.0% 練習室 763件72.0% 茶室 293件32.4% ギャラリー 289件81.9%</p>
収支実績	<p>1 25年度収入決算 377,705,629円(予算376,971,000円) 内訳：指定管理料216,935,984円 利用料金収入 60,359,725円 健康増進事業60,461,750円 文化・教養事業23,177,310円 市民交流事業 3,201,250円 その他収入 13,569,610円</p> <p>2 25年度支出決算 394,464,580円(予算376,971,000円) 内訳：人件費 129,121,000円 管理費 138,693,349円 健康増進事業20,959,000円 文化・教養事業11,583,825円 光熱水費等 94,107,406円</p> <p>3 当期収支差額 △16,758,951円</p>
サービス向上の取組	<p>1 施設の管理運営事業 ・地元からの利用促進を図るため、プラザだよりを近隣の町内会・自治会への配架町内会数を12町内会から17町内会とし、約23,500世帯に回覧を行ってもらい周知に努めた。 また、単純に回覧の依頼をするのではなく、直接、町内会長・自治会長宅へ持参し、町内会・自治会との関係構築にも努めた。 ・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周知に努めた。 ・迅速な情報発信が可能となるよう、専門知識のある職員がいなくても作業できるようホームページのCMS(コンテンツマネジメントシステム)化の改修を行った。 ・施設利用案内向上の取組みとして、初入館者にもわかりやすく、見やすい掲示、誘導看板の新設、更新改善を実施し、更なる利用者の利便性・安全性の向上を図った。 ・日本庭園、屋内広場の植栽管理については、施設利用者の視線を意識し、日本庭園内の見通しの改善を図った。</p> <p>2 健康増進事業 ・マンスリースクール全てのレッスンにワンコイン体験を導入し、参加する機会の創出等を図り、マンスリースクール登録者数を増加させた。 ・プールエリアにおける安全対策として、全従業員にトランシーバーを装着させ情報共有を行い緊急事態発生時においても迅速に対応が図れるようにした。</p> <p>3 文化・教養事業 ・従前の講座等を継続しつつ、新たに「アロマセラピー講座」と「初級中国語会話」を開催した。</p> <p>4 市民相互の交流行事等事業 ・従前より実施してきた事業に加え「アロマセラピー教室」を実施した。</p> <p>5 自主事業等 ・レストランにおいては、利用実績等から営業時間の変更、などの効率的な運営を図るとともに、ドリンクバーの導入を行い、利用者サービス向上への取組を実施した。 ・旧宿泊室(特別和室)においては、前年度見直し内容を更に見直し、アンケート調査から「利用しやすさ」に重点を置き、抜本的に「利用時間・料金」を改定し、利用率向上に努めた。</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	4	4.8
		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	4	4.8
当初の事業目的を達成することができたか					
<p>(評価の理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・仕様書等おりに、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、満足度等利用者アンケート調査を昨年は1回であったが、今年度は3回実施し、施設・サービスを利用している満足度は、「非常に満足」と「まあまあ満足」を合わせると89.7%あり、非常に満足が前年度から11.9ポイント上昇し、33.2%であった。 ・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るとともに、「利用しやすさ」に重点を置いた、施設利用の見直しが図られた。 ・特別和室においては、利用者ニーズを的確に捉え、利用率を向上させた。 					
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	3	3
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	
<p>(評価の理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・健康増進、文化・教養事業、市民交流事業等において計画通りの収入が得られた。 ・広報紙の配架範囲拡大等により広報の充実を図り、既存講座を確保するとともに、体験教室の開催や、新規講座を開設するなど、参加人数の増に向けた取組を実施し参加者数が増加したものである。 ・特別和室は、アンケート調査やお客様の声等を考慮し「利用しやすさ」に重点を置き、昨年度の見直し内容をさらに見直した結果、計画を上回る収入が得られた。 ・支出が収入を上回ってしまったが、主な要因として、東京電力による電力料金値上げによるもので、節電を確実に実施するも、単価増分が予算額を上回ってしまっていることが要因である。また、プール等の利用者数の増加に伴い、障害のある方などの多様な利用者への安全対策を講じることが必要なため、人員を増加したものである。 					
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	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	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				
利用者の意見・要望への対応	業務改善の取組によって具体的な効果があらわれたか	6	3	3.6	
	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				
	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)				
<p>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)

特別和室(旧宿泊室)については、利用者意見等を反映させ施設予約等の見直し、利用促進を図った。また、従前の講座を確保しつつ新規講座の開設、講座案内を配布など利用促進を行ったことから、前年度年間利用者数を約3万人上回った。指定管理者制度導入後においては、導入前に比べ年間利用者数が約6万人上回った。

・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、昨年度から取り組んでいる、地元町内会に対する協力要請を12町内会から17町内会とし、約23,500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毎月プラザだよりを持参し利用促進に資する活動を昨年度から継続的に実施している。

ホームページやフェイスブックを活用し、各種講座等のお知らせの掲載や、利用者意見や問い合わせを受け付けるなど、利用者ニーズに対応するとともに、CMS化の改修を行い、より迅速な情報発信を行えるようにした。

植栽管理においては、歩行者目線を意識して、エントランス付近と特に日本庭園内の見通しを良くすることに注力し管理を行い、遊歩道を歩く際の心地よさと散策の楽しみを利用者に提供してきた。

・健康増進事業においては、マンスリースクール(3ヶ月で1クールのレッスン形態)の継続実施に加えて新たに、お試し参加できるワンコイン体験を実施し、マンスリースクールの登録につなげるなど、施設利用促進への取組を積極的に行うとともに、介護予防等のプログラムについても、継続的に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、プールエリアは、全従業員にトランシーバーを装着させ情報の共有を行い緊急時においても迅速に対応できるよう体制を確立し、更なる安全・安心な施設利用につながる取組を推進した。

・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や、昨年度より短期講座として4講座9教室を継続実施するとともに、新たに「アロマセラピー講座」等も開催した。

・受講者へのアンケート調査において、「非常に満足」と「まあまあ満足」を合わせると96%あり、非常に満足が前年度から7ポイント上昇し、44%となった。

・茶室の有効活用を図るための体験事業を実施するとともに、短期教室の「はじめての茶道」を昨年度に引き続き実施し、茶室の利用率を向上させた。

・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。

また、「マクロビオティック教室」などの昨年度より実施した事業を継続するとともに、フリーマーケットを2回開催するなど、施設の有効活用を積極的に行ってきた。フリーマーケットについては、出展希望者が出展枠の3倍前後と人気が高く、人気イベントとして定着していることが伺える。

・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すとともに、HPやfacebookでもイベントの結果報告などを行い、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	4	3	2.4
	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で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	3	2.4
	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			

(評価の理由)

・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。

・プールエリアにおいて、全従業員にトランシーバーを装着させ情報の共有を行い緊急時においても迅速に対応できる体制を構築するとともに、来場者数増加に対応するため、1名増させるなど、安全・安心して利用できる施設の取組を行った。

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> <p>・耐用年数が過ぎていて設備が多い中で、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。また、この間の修繕実績や長寿命化の観点から、次期指定管理期間における計画的な修繕計画を市と連携し策定した。</p>					

4. 総合評価

評価点合計	70.0	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

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2年目となる。

ほとんどの設備機器が耐用年数を超えているものが多いなか、不具合等が発生した場合においても、利用者への影響を最小限にとどめるよう迅速な対応に努めてきたことや、運用マニュアルの整備並びに適切なメンテナンス等を実施したことにより、円滑に1年間運営できたと考える。

プラザだよりを中心に市内施設や最寄駅のホテル等への配架やホームページやフェイスブックを効果的に活用し、継続的に周知・広報に努め、更に地元地域への周知広報の新規・拡大を図り、情報発信の充実など集客・広報についてはかなりの努力が見られた。

また、特別和室（旧宿泊室）については、昨年度見直した内容が、利用状況等から効果的な見直しではないと迅速に判断し、抜本的な見直しを図るため、利用者アンケートを実施し、「利用しやすさ」を重点に置いて見直しを行い、利用者が大幅に増えるなど、単なる利用率向上ではなく、利用者目線での見直しに努めた利用率向上と考える。

さらに、レストランにおいては、利用実績等の資料から営業時間の変更を行い、効率的・効果的な運営に努めるとともに、ドリンクバーの導入など利用者サービス向上への取組みを行うなど営業改善に努めてきた。

健康増進や文化・教養事業など前年度事業を確保しつつ新規講座を新たに開設したことや周知・広報に努めたことなどから、年間利用者数は、前年度から約3万人、指定管理制度導入時から約6万人上回った。

植栽管理は、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、遊歩道の清掃、下草の除草をはじめ、中低木の剪定を実施したことにより、「見通しの改善」が図られるとともに、発芽・発根が促され、枝葉の均整のとれた育成が促進される取組みを実施し改善が図られた。

様々な工夫を重ねつつ円滑かつ適正に事業を執行し、利用促進に努めたことは評価できる。

6. 来年度の事業執行（管理運営）に対する指導事項等

- ・利用者満足度調査や貸館利用者調査にあたっては、全ての施設から一定数の回答を得るなどモニタリングの強化を図り、さらなる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、引続き地域との連携を図ること。
- ・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。
- ・利用者の意見・要望等に対しては、市と連携し改善を図り、更なる満足度向上に努めること。