

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26年度
事業者名	<p>市民プラザNTJ共同事業体</p> <ul style="list-style-type: none"> 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JTBC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・子ども局市民生活部企画課長
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・子ども局市民生活部企画課

2. 事業実績

利用実績	<p>平成26年度総利用人数 463,400人 (25年度：435,458人)</p> <p>【内訳】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●文化施設（ふるさと劇場、屋内広場、会議室等） 132,428人 (25年度126,332人) ●体育施設（プール、体育館、トレーニング室） 170,430人 (25年度161,917人) ●ふれあい施設（お風呂、大広間、囲碁将棋室等） 150,535人 (25年度139,858人) ●自主事業施設（ふるさとコーナー、特別和室） 10,007人 (25年度 7,351人) <ul style="list-style-type: none"> ・健康増進事業 <ul style="list-style-type: none"> 年間教室 5教室 9,270人 (25年度： 5教室 9,949人) 短期教室 6教室 2,714人 (25年度： 7教室 2,634人) ・文化・教養事業 <ul style="list-style-type: none"> 年間講座 23講座29教室 5,138人 (25年度：23講座29教室 5,157人) 短期講座 5講座17教室 238人 (25年度：4講座9教室 183人) ・市民相互の交流事業等 <ul style="list-style-type: none"> 主催・共催・自主事業 50事業 28,248人 (25年度：53事業 28,321人) ・貸館施設利用率等 <ul style="list-style-type: none"> 総利用件数及び利用率 8,306件 37.5% (25年度：7,771件 35.5%) 主な施設：ふるさと劇場 330件 31.2% 会議室 4,166件 32.8% 練習室 721件 68.1% 茶室 313件 29.6% ギャラリー 287件 81.3% 			
収支実績	<p>1 平成26年度収入決算 396,615,987円 (予算387,452,000円)</p> <p>内訳：指定管理料 230,624,209円 利用料金収入 63,479,500円</p> <p>健康増進事業 59,868,455円 文化・教養事業 24,467,670円</p> <p>市民交流事業 3,633,450円 その他収入 14,542,703円</p> <p>2 平成26年度支出決算 414,163,684円 (予算387,452,000円)</p> <p>内訳：人件費 138,606,000円 管理費 141,014,155円</p> <p>健康増進事業 22,175,000円 文化・教養事業 11,815,282円</p> <p>光熱水費等 89,598,123円</p> <p>3 当期収支差額 △17,547,697円</p>			

サービス向上の取組	<ol style="list-style-type: none"> 1 施設の管理運営事業 <ul style="list-style-type: none"> ・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20町内会から50町内会とし、約54,000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を図るなどにも努めた。 ・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。 ・ホームページに各種講座・イベント等の申し込み方法や締め切りに関する情報をタイムリーに掲載するとともに、システムを改変して駐車場満車情報などを掲載するなど、迅速適切な情報提供の取り組みを推進した。 ・特別和室について、前年度の運用変更についての広報を館内外で実施し、認知度向上を図るとともに、利用増加に伴う清掃スタッフ負荷増大に対応して室内セッティングの標準化等を実施した。 2 健康増進事業 <ul style="list-style-type: none"> ・マンスリースクールに対応するワンコイン体験を引き続き実施して、受講者の裾野を広げるとともに、既存受講者の定着を図るため、新たな教室を積極的に導入した。 ・トレーニングマシンの利用待ち解消のため、有酸素マシン3台を追加導入した。 3 文化・教養事業 <ul style="list-style-type: none"> ・従前の講座等を継続しつつ、新たに「はじめての日本舞踊」と「デッサン教室」を開催し好評を博した。 4 市民相互の交流行事等事業 <ul style="list-style-type: none"> ・従前の事業を継続実施したが、その中でも「アートごころ、すくすくワークショップ」等、開催ごとに参加者を増やす事業が出始めている。 5 自主事業等 <ul style="list-style-type: none"> ・本格的な茶室を有効活用する自主事業として「JAPAN DAY」を夏冬に各1回開催し、茶室の稼働率の向上につなげた。
-----------	--

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	3	3.6
		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"> ・窓口や利用者満足度アンケート、E-mail、ホームページの意見フォーム、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、寄せられた意見の掲出を行うことで、利用者満足度の向上を図る姿勢が見られた。 ・改善できる要望等に対しては、速やかに検討、改善し、利用者ニーズに見合った職員の対応、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、施設運営の見直しが図られた。 ・ただし、これらについて、利用率の向上といった具体的な効果は年度内には上がらなかったため、事業成果の評価は3とすることとした。 					
収支	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、経費縮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

(評価の理由)

- ・今年度決算は赤字とはなったものの、主な要因は電気料金等の外部要因や安全確保のための必要経費であること、また今後の利用者増を企図した投資的な施策に伴う支出も多いことから、適正水準の業務運営として評価とすることとした。
- ・支出が収入を上回ってしまった。収入面は、利用料金収入が前年比300万円余り増加し、計画を達成する一方、健康増進、文化・教養事業においては、計画通りの収入が得られなかった。支出面は、コスト押し上げの主な費目として人件費及び光熱水費が上げられる。
- ・人件費増の要因としては、利用者増に伴う安全対策としての人員配置等によるものであり、光熱水費増の要因としては電力料金の上昇によるものである。
- ・利用料金収入では、定期券収入が前年比145%、170万円の増収となり、定期的な収入が見込めるリピーター化が進んでいる。
- ・文化・教養事業については、前年比で参加者、収入とも増加したが、計画値は達成できなかった。
- ・特別和室は、近2年の運用改善により、計画値には僅かに届かなかったが、前年比約170%の増収となった。
- ・投資的な支出として、広報紙の配架範囲拡大、配布部数の増刷や、体験講座・新規講座の拡充、新規トレーニング機器の導入等を行っている。

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	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			
		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)

・利用者意見の反映や町内会等への積極的な広報、ニーズを捉えた企画の推進等、利用促進を図った結果、前年度比年間利用者数が約3万人増となった。その結果、指定管理者制度導入後の3年間で年間利用者数が約10万人増加することとなった。一方、各事業の事業数やその参加者数は横ばいとなっている。

・具体的な施策について、まず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20町内会から50町内会とし、約54,000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毎月プラザだよりを持参し利用促進に資する活動を継続的に実施してきた。
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付けるなど利用者目線での情報施策を実施するとともに、利用者意見を反映して、駐車場の満車情報をホームページで公開するなど、利用者ニーズに根ざした情報提供を行っている。

・健康増進事業においては、参加者総数は微減とはなっているものの、内容としては、新規の施設利用者の獲得を意図したマンスリースクール(3ヶ月で1クールのレッスン形態)やワンコイン体験(お試し体験)を継続的に実施したほか、既存参加者の定着を意図して新規講座の開設を行うなど、戦略的な施設利用促進の取り組みを推進した。
また、トレーニングエリアにおいて、マシンの利用待ちへの対応として有酸素マシン3台の追加導入することで利用者増を達成するなど、利用者や施設の実情に合わせた対策が行われている。

・文化・教養事業においては、趣味の教室及び短期教室を開催し、受講者数や参加者意見を参考に適宜教室の入替を行っているが、参加者数は横ばいとなっている。26年度は新たに「初めての日本舞踊」「デッサン教室」を開催した。参加者数は趣味の教室で定員比62.4%と昨年と変わらずだが、短期教室は82.1%と昨年より約9ポイント上昇し、また受講者アンケートにおいても「非常に満足」の割合が54%と昨年度より10ポイント上昇するなど、一定の効果がみられる。

・市民相互の交流行事等事業においては、事業全体の参加者数は横ばいとなっているが、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、フリーマーケットやてづくり市、プラザの縁日といった天候に左右されない屋内広場の特長を生かした行事も好評を博している。そのほか、「アートごころ、すくすくワークショップ」など、回数を重ねるごとに参加者が増加する事業もあり、今後の参加者増及び施設利用者増が期待できる。

・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、Webサイトや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。

・以上、講座等の事業参加者数は横ばいとなっているものの、施設の一般利用との兼ね合いから開講できる講座数に制約がある中で施設の継続的な利用につながる施策を積極的に実施するなど、施設利用者数の増加に向けた施設運営を行っている点について、積極的に評価することとした。

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）	6	4	4.8
		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	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				
<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。 ・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ライン増させるなど、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> <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。また、こ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。 					

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3年目となる。

その中で、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により、前年度から約3万人、指定管理制度導入時から約10万人増加したことは評価できる。

健康増進や文化・教養事業などについては、現在のところ参加者総数や収入といった数値には必ずしも改善の効果が表れてはいないが、短期講座の拡充等、施設の継続的及び多角的な利用に向けた施策が一定の効果を挙げていることから、今後の各種事業への参加者増及び更なる施設利用者増が期待できる。

ほとんどの設備機器が耐用年数を超えており、これまで大きな改修・修繕が実施されてこなかった中、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。

情報発信について、プラザだよりの配布エリアの拡大や施設Webサイト、SNSの活用など、様々な媒体を活用した広報活動を行うとともに、利用者の声を幅広く収集し事業改善等に生かすサイクルが出来ている点は評価できる。

また、特別和室（旧宿泊室）については、「利用しやすさ」に重点を置いた見直しの効果が利用者数の大幅増となって現れており、これを成功事例としてその他の施策においても同様の視点での施策推進が望まれる。

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などの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。
- ・施設利用について、各事業ごとの参加者を増やすことに加え、複合施設の特徴を活用した利用促進策を検討すること。
- ・収支については、利用者の利便性向上や安全性の確保に向けた取り組みは評価しているが、併せて指定管理事業の収支バランスを考慮し、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。
- ・自主事業に関する収支計算について、指定管理料との関係から、今後は他事業とは独立した項目で管理・表記すること。