

指定管理者制度活用事業 総括評価シート

評価年月日：令和元年7月11日

評価者：指定管理者選定評価委員会

1. 業務概要

| | |
|-------|--|
| 施設名 | 川崎市民プラザ |
| 指定期間 | 平成27年4月1日～令和2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 |
| 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 代表取締役社長 福田明弘 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 | 市民文化局市民生活部企画課（内線：26131） |

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。 | <p>1 利用実績について ※別紙参照</p> <p>2 設置目的について 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。</p> <p>3 評価について（指定管理者自身が取り組んだ内容や実績を記載） (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、「スポーツを身近に楽しむことができるまち」「生涯にわたってスポーツを元気に楽しめるまち」「仲間とふれあい、地域での交流が楽しめるまち」「川崎の魅力・活力を楽しめるまち」の実現を目指すことが掲げられている。</p> <p>ア 体育館については、平成27年4月より利用区分を3区分から4区分にしてコマ数を増加させたことにより、体育施設の利用人数を平成26年度の22,172人から平成27年度～30年度平均24,409人に増やすことができた。</p> <p>イ トレーニングルームについて、平成27年4月より固定的な時間帯利用から任意の3時間制に変更し、利便性が大幅に向上された。また、同年9月から施設利用料だけで参加可能な簡単なプログラム「はじめてトレーニング」を導入し、利用者からの要望を適宜取り入れて、通常のマシントレーニングだけでなく簡単なプログラムにも参加できるようにした。この結果、利用人数は平成26年度の20,485人から平成27年度～30年度平均29,872人に増やすことができた。</p> <p>ウ 平成27年度より利用促進の一環として、様々な無料体験イベントを実施している。ウォーキングや体操教室といった定番のものだけでなく、かんたんボクシング、身体のゆがみ改善など、年齢層や利用者ニーズに合わせたイベントも実施している。</p> |

エ 成人向けスポーツ教室については、介護予防教室、アクアウォーク&ダンス、テニススクールなど様々な「大人の3ヶ月教室（3ヶ月1クール）」を開催しているが、お試し体験ができるようにしたり、曜日や時間帯の拡充を行った結果、参加者を大幅に増加させることができた。

オ 子どもスポーツ教室については、キッズスイミングでは、29段階の細かい進級制度を用い、2カ月毎の進級を行うことにより、子どもたちの意欲向上に努めた。また、キッズ体操教室では、知名度の高い池谷幸雄氏（元オリンピック体操選手）が関わる池谷体操倶楽部を招聘したり、撤退後は、学校の授業につながる「体育運動」と運動の基礎能力を伸ばす「コーディネーション運動」の2つの視点を組み合わせた体操教室を開催するなど、特色のある教室を運営している。

(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、「市民の交流の場の推進」「つながりの拠点の推進」「活動の発信地の創造」の実現を目指すことが掲げられている。

ア 趣味の教室（年間講座）については、茶道・いけばな・陶芸・着付け・コース・太極拳等々、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。さらに、毎年度、発表会や作品展覧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を果たし、平成30年度では開館40周年特別企画の第一弾として、年間講座教室の講師による体験コーナーと受講生の作品を販売するイベントを開催した。

イ 趣味の教室（短期講座）については、第2期最終年度では5講座17教室だったが、「はじめてのフラダンス教室」や「着物モダンリメイク」などといった教室を追加し、平成30年度では9講座41教室にまで拡充し、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結果、参加者数は平成26年度の238人から平成27年度～30年度平均435人に増やすことができた。

(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、「さらなる地域交流を盛んにし、市民プラザが地域の『世代間を超えた交流』の中心施設」になることを目指すことが掲げられている。

ア 地域との関わりも深く、歴史のある行事・イベントである「橋ふるさと祭り」「新作第一町内会納涼盆踊り大会」「人形劇まつり」を地元町内会等と連携して開催し、地元住民を中心に多くの方々が参加し、世代間を超えた交流を実現させることができた。この結果、橋ふるさと祭りは毎年約7,000人の参加があり、人形劇に関する国内有数イベントとなっている人形劇まつりについては、平成26年度5,637人から平成27年度～30年度平均6,641人の参加者数にまで成長した。

イ ラテン&ジャズのビッグバンドコンサート「BIG BAND NIGHT」を年に数回開催し、週末の夜に飲食を楽しみながら演奏を楽しめる形式で、毎回多くの来場者があり、人気イベントに定着させた。

ウ 地元野菜の産直販売も同時に実施しているフリーマーケットを毎年開催し、地域の交流を盛り上げる場を提供している。この他、外国人向け茶の湯体験も実施し、時代にあわせて異文化交流の役割も担った。

(4) 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、「利用者が安全かつ快適に利用できるように、市民プラザをその機能および性能を正常に発揮できる適正な状態に維持し、より良いスポーツ、文化・教養及び市民相互の交流等を促進する環境を整え、またライフサイクルコストを念頭においた計画的な修繕工事をサポートし、最大限の費用対効果を創出する」ことを掲げている。

| | | |
|---|--------------------------------|--|
| | | <p>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が、的確な応急対応により、ほとんどの場合は利用者へ影響が出る前に処置ができた。また、浴室やプールの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を取り影響を最小限に留めた。</p> <p>イ 川崎市と連携して各設備の修繕に関する緊急度・影響度をまとめて長寿命化工事案件の優先順位を定め、かつ施設利用の状況を考慮し、市の計画的な工事スケジュールの策定をサポートした。</p> <p>ウ 駐車場の危険個所に設置されているポールへのトラロープ巻き付けや駐車場後方のレンガ上部へのクッションカバー取り付けなどを実施した結果、翌年度は車両の自損事故がゼロとなったり、不法投棄対策として投棄箇所へ立ち入れなくするための衝立や人感センサーライトを設置した結果、翌年度は不法投棄がゼロとなるなど、適宜細やかな施設管理を行っている。</p> <p>(5) 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、「旧宿泊室については特別和室(貸室施設)としての有効活用の継続、レストランについては5つのコンセプト(「安全・安心」「商品管理」「ホスピタリティあるサービス」「お客様の声」「美味しさ)」を基本にした新たな利用促進策、ふるさとコーナーについては展示・販売の利用数拡大とイベントや生涯学習等の事業との連携」を掲げている。</p> <p>ア 特別和室については、高齢者や足の不自由な方の利用も考慮し、畳用の和椅子を導入し、利用者へのサービスレベル向上を図った。</p> <p>イ レストランについては、利用者アンケートなどを参考にして適宜メニューを変更したり、ワンコインビールセット、プレミアムフライデー特典など新サービスを導入して利用者サービス向上に取り組んだ。また、平成30年度からは運営を専門業者へ委託し、これまで以上に高い専門性や厳格な食品安全性を追求した。</p> <p>ウ ふるさとコーナーについては、展覧会や展示・販売会、カイロプラクティック等、定期的な利用状態が続いている。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。</p> |
| 2 | 当初の事業目的を達成することができたか。 | <p>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、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。</p> <p>収支計画については、レストラン事業等、一部では収支状況を改善すべき事項も見られたが、収入については全体として概ね計画を達成しており、支出についても、修繕費で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る年が多かったが、全体としては経費削減に努めた結果、計画内に収められた。</p> |
| 3 | 特に安全・安心の面で問題はなかったか。 | <p>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。</p> <p>また、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たり、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。</p> <p>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。</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 | 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>今期においては、利便性向上のため、体育館の利用区分4区分化、トレーニングルームの任意の3時間制導入や、トイレの一部洋式化、畳部屋への和椅子導入などが行われた。</p> <p>高齢者の利用が多い施設であるため、トイレ洋式化の更なる促進、バリアフリー対</p> |

| | |
|--|--|
| | <p>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。</p> <p>また、築40年を経過している施設であるため、今後も継続的かつ計画的に修繕していく必要があるため、市と役割分担をしながら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。</p> |
|--|--|

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。 | <p>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た。</p> <p>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。</p> |
| 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2-1-1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・講座を開設したり、施設の利便性が向上された。</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）の補助金282,826千円に対して、今期は隣接する橋処理センターの蒸気供給が全く無かったにも関わらず、平成27年度～平成30年度平均額274,755千円と▲8,071千円となり、経費削減効果は十分にあったと言える。</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。</p> <p>一方で、川崎市民プラザは築40年を経過し、施設等の老朽化が極めて進行しているため、今後は全館休館といった対応も含めて適宜適切な修繕・工事を行っていく必要がある。また、隣接する橋処理センター建設工事に伴い、令和元年8月から立体駐車場が閉鎖され、令和5年9月（予定）まで工事敷地内に暫定駐車場が設置されるため、当駐車場の管理・運営方法についても環境局との協議の上、見直していく必要がある。</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考えられるが、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。</p> <p>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。</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。</p> <p>今後も地域とのつながりを大切に、これまで以上に地域に浸透し、市民から愛される施設となるよう、これからも様々な事業を推進・拡充させていく。</p> |
|---|