

## 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27年度         |
| 事業者名 | 市民プラザNTJ共同事業体<br>代表者 野村不動産パートナーズ株式会社<br>代表取締役 黒川勇治<br>東京都新宿区西新宿1丁目26番2号<br>構成員 株式会社ティップネス<br>代表取締役 武信幸次<br>東京都港区三田3丁目4番10号<br>構成員 株式会社JTBコミュニケーションズ<br>代表取締役社長 坂本典幸<br>東京都品川区上大崎2丁目24番9号 | 評価者    | 市民文化局市民生活部企画課長 |
| 指定期間 | 平成27年4月1日～平成32年3月31日   | 所管課    | 市民文化局市民生活部企画課  |

### 2. 事業実績

○前年と同様の取組 ●新規または前年から変更した取組 ■市の方針に基づく取組変更

|      |  |
|------|--|
| 利用実績 | <p><b>【総利用人数】</b> 457,315人 [H26: 463,400人 H25: 435,458人]<br/>                 &lt;内訳&gt;<br/>                 ・文化施設 130,375人 [H26: 132,428人 H25: 126,332人]<br/>                 (ふるさと劇場、屋内広場、会議室等)<br/>                 ・体育施設 176,143人 [H26: 170,430人 H25: 161,917人]<br/>                 (プール、体育館、トレーニング室)<br/>                 ・ふれあい施設 139,191人 [H26: 150,535人 H25: 139,858人]<br/>                 (お風呂、大広間、囲碁将棋室等)<br/>                 ・その他施設 11,606人 [H26: 10,007人 H25: 7,351人]<br/>                 (ふるさとコーナー、特別和室)</p> <p><b>【健康増進事業】</b><br/>                 年間教室 5教室 9,183人 [H26: 5教室 9,270人 H25: 5教室 9,949人]<br/>                 短期教室 7教室 2,792人 [H26: 6教室 2,714人 H25: 7教室 2,634人]</p> <p><b>【文化・教養事業】</b><br/>                 年間講座 24講座30教室 5,080人 [H26: 23講座29教室 5,138人 H25: 23講座29教室 5,157人]<br/>                 短期講座 6講座23教室 334人 [H26: 5講座17教室 238人 H25: 4講座 9教室 183人]</p> <p><b>【市民相互の交流事業等】</b><br/>                 主催・共催・自主事業 45事業 28,548人 [H26: 50事業 28,248人 H25: 53事業 28,321人]</p> <p><b>【貸館施設利用率等】</b><br/>                 総利用率 39.1% [H26: 37.3% H25: 35.5%]<br/>                 &lt;主要施設&gt;<br/>                 ・ふるさと劇場 36.0% [H26: 31.2% H25: 32.0%]<br/>                 ・会議室 30.6% [H26: 32.8% H25: 35.0%]<br/>                 ・練習室 67.4% [H26: 68.1% H25: 72.0%]<br/>                 ・茶室 31.1% [H26: 29.6% H25: 32.4%]<br/>                 ・ギャラリー 82.5% [H26: 81.3% H25: 81.9%]</p> |
| 収支実績 | <p>(1) 収入 453,142,044円 [H26: 396,615,987円]<br/>                 内訳: 指定管理料 274,473,333円 [H26: 230,624,209円]<br/>                 利用料金収入 67,074,160円 [H26: 63,479,500円]<br/>                 健康増進事業 55,911,290円 [H26: 59,868,455円]<br/>                 文化・教養事業 26,186,520円 [H26: 24,467,670円]<br/>                 市民交流事業 3,459,180円 [H26: 3,633,450円]<br/>                 その他収入 26,037,561円 [H26: 14,542,703円]</p> <p>(2) 支出 430,809,812円 [H26: 414,163,684円]<br/>                 内訳: 人件費 130,846,539円 [H26: 138,606,000円]<br/>                 管理費 123,928,615円 [H26: 141,014,155円]<br/>                 健康増進事業 17,352,207円 [H26: 22,175,000円]<br/>                 文化・教養事業 13,304,930円 [H26: 11,815,282円]<br/>                 光熱水費 107,048,160円 [H26: 89,598,123円]<br/>                 修繕費 8,639,632円 [H26: 8,110,166円]<br/>                 その他事業費 2,477,099円 [H26: 2,844,958円]<br/>                 レストラン事業 27,028,291円 [H26: - 円]</p> <p>(3) 収支差額 22,332,232円 [H26: △17,547,697円]</p>   |

(第1期から第2期への移行における、サービス向上につながる変更点を中心に記載)

**【施設の管理運営事業】**

■体育室利用区分の3区分から4区分への変更、トレーニング室の3時間制導入により、施設利用におけるコマ数や時間的な自由度の拡大を図った。

**【健康増進事業】**

○短期(3ヵ月)講座を1回500円でお試し受講できる「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よう努めた。

●利用促進の一環として、ウォーキングや体操教室などの無料イベントを実施した。

●トレーニング室の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」を開始した。

**【文化・教養事業】**

●新たに短期講座として「はじめてのフラダンス教室」「着物モダンメイク」や、プロ奏者からバンド奏法を学ぶ「B・A BIG BAND道場」を開催し好評を博すとともに、「日本舞踊(藤間流)」を短期講座から年間講座に変更した。

**【市民相互の交流事業】**

●新たに映画「ベトナムの風に吹かれて」上映イベントを開催し、好評を博した。

○趣味の教室発表会(前年度950人→1,060人)、2年目となる「BIG BAND NIGHT」(前年度4回合計:554人→691人)等、年を追って参加者を増やす事業が出始めている。スクールを受講し、日々の練習の成果をイベントで発表するというフローを提供し、施設の反復的・多角的な利用につなげる環境づくりが進んでいる。

**【レストラン事業】**

●レストランを直営化したことで、より機動的な運営が可能となり、アンケートに基づく食事メニューの変更、飲料種類の増加、スクール受講者への割引など利用者サービス水準の向上に努めた。また映画「ベトナムの風に吹かれて」の上映とタイアップしたベトナム料理フェア開催などで利用者から好評を博した。

**【自主事業】**

●本格的な茶室を有効活用する自主事業として、昨年に引き続き「JAPAN DAY」を年2回開催し、茶室の稼働率の向上につなげた。今年は2回目(秋)に新たに写経体験を加え、好評を博した。

サービス向上の取組

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 |
|  |              | 利用者満足度は高い水準となっているか                     |    |      |     |
|  |              | 調査結果の分析を行い、高い満足度を獲得する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> <p><b>【利用者満足度】</b><br/>           ○窓口やE-mail、ホームページの意見フォーム、御意見箱などのほか、各種講座受講、貸館利用、各種行事参加といった利用機会別に満足度やニーズを捉えるアンケートを幅広く実施することにより、直接的・間接的に利用者の声を聞くとともに、寄せられた意見とそれに対する回答や施設からの考え方を掲出した。意見に対応できるか否かに関わらず、利用者に対して十分な説明責任を果たし、一定のご納得をいただくことで、高い利用者満足度を獲得しようとする姿勢が見られた。<br/>           ○アンケートでは、文化・教養事業(年間講座)で「非常に満足」「満足」の合計が95%(H26)→91%(H27)、施設利用について「非常に満足」「まあ満足」の合計が95%(H26)→91%(H27)となった。また、主催事業における「楽しかった」回答占有率(子供向け8事業の平均)は86%、「大変良かった」「良かった」回答占有率(一般向け4事業の平均)は96%であった。これらのアンケート結果を踏まえてイベントや各種講座の企画運営に反映させた。一方、レストランは「非常に満足」「まあまあ満足」の合計が54.4%で高い水準とはいえないことから、利用者ニーズを捉え満足度を向上させるため、運営の改善が必要である。</p> <p><b>【事業成果】</b><br/>           ○事業計画に基づき、文化・教養講座、健康増進講座、各種イベント等を実施した結果、年間の総利用人数は457,315人となった。前年度から6,085人減少した主な要因は浴室の営業時間短縮の影響(14,195人減)であり、浴室以外の利用者については前年度から8,110人増加し、施設の着実な利用が推進された。</p> |              |  |    |      |     |
| 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    | 3.0 |
|  |              | 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    | 3.0 |
|  |              | 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> <p><b>【効率的・効果的な支出】</b><br/>           ●社会情勢の影響を受けたガス・電気の単価下落を主な要因とした経費の減少(特に光熱水費)で、収支差額が約22,000千円のプラスとなった。橘処理センターの休止による新設ボイラーの稼働により、ガス使用量の増大は避けられなかったものの、浴室の2時間短縮を含めた運営の効率化により電気・水道使用量を減少させた。一方、サービス低下とならないよう浴室利用者の理解を得ることに努めた結果、浴室の1時間当たりの平均利用者数は昨年度より増えており(45.7人→53.3人)、施設の効率的な稼働を実現した。<br/>           ●投資的な支出として、防犯カメラの増設や、文化・教養講座で新規講座の開設、スポーツ関連で無料イベントの実施等を行っている。</p> <p><b>【収入の確保】</b><br/>           ●文化・教養事業については、趣味の講座(短期)で昨年から参加者が約1.4倍増加し、約180万円の増収となったことなどにより、事業全体として予算を超える収入を達成した。<br/>           ●特別和室は、認知度向上・新規需要の喚起・リピーター増加により年間利用件数が645件増加し、増収(約46万円)となった。<br/>           ●しかしながら、健康増進事業やレストラン事業の影響で、指定管理事業収入全体としては予算にやや満たなかったことから、今後、こうした事業を中心に、運営上の課題を分析し、収入の増加に向けた取組が必要である。</p>   |              |  |    |      |     |

| 分類   | 項目                         | 着眼点  | 配点 | 評価段階 | 評価点 |
|--|----------------------------|--|----|------|-----|
| サービス向上及び業務改善   | 適切な事業の実施<br>(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<br>(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<br>(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<br>(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)  |                            |  |    |      |     |
| <p><b>【全般】</b><br/> ○利用者意見の反映や近隣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、利用促進に努めた結果、全館利用人数は時間短縮の影響で利用者が減少した浴室を除くと8千人ほど増加した(浴室を含むと6千人ほど減少)。</p>   |                            |  |    |      |     |
| <p><b>【施設の管理運営事業】</b><br/> ○イベント情報を記載したチラシを近隣の公共施設、学校、ホテル等へ配布、近隣町内会約54,000世帯へ回覧することで、利用促進に資する活動を継続的に実施してきた。<br/> ●ホームページでは、各種講座等のお知らせ、駐車場満車情報の掲載や、利用者意見や問い合わせの受付を行い、利用者ニーズに根ざした情報提供を行った。また、9月にはカテゴリ別にイラスト付きバナーを設けるなどしてわかりやすさを向上させるリニューアルを行った。こうした取組の結果、ホームページ閲覧数(202,942→227,636)、訪問者数(142,980→161,227)、Facebookの「いいね！」件数(227→396)が増加し、利用拡大を下支えしている。</p>   |                            |  |    |      |     |
| <p><b>【健康増進事業】</b><br/> ○スクールの参加者総数はほぼ横ばいとはなっているものの、施設の新規利用者獲得を意図した3ヶ月コース「大人の3ヶ月教室」やワンコイン体験「お試し体験」を継続的に実施し、後者の参加者は昨年度比で949名→1,497名と急増した。<br/> ●知名度の高い池谷幸雄氏(元体操選手)が来館する無料体験イベントを行ったほか、トレーニング室の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」を開始するなど、戦略的な施設利用促進に取り組んだ。</p>  |                            |  |    |      |     |
| <p><b>【文化・教養事業】</b><br/> ●講座の定員充足率は、年間講座で60.5%[H26:62.4%]、短期講座で77.8%[同82.1%]となった。また、受講者の動向やアンケート結果を参考に、27年度は短期講座としてフラダンス、着物モダンメイクやバンド奏法の講座を新規開講し、短期講座の受講生数は116名増となった(年間講座は58名減)。</p>   |                            |  |    |      |     |
| <p><b>【市民相互の交流行事等事業】</b><br/> ●事業計画書で掲げた行事等のうち、講師日程の関係等でやむを得ず開催を見送ったものが1件あったものの、地域とのつながりの深い「橘ふるさと祭り」をはじめ、残る43件の行事は着実に開催することができた。事業全体の参加者数は昨年度から微増(376名)となったほか、下記タイアップの取組も踏まえ、全体としては仕様書を上回る成果を上げていると判断した。<br/> ●映画「ベトナムの風に吹かれて」上映に際してレストランでベトナム料理を提供することで売上増に貢献したり、バンド奏法の講座受講生を「BIG BAND NIGHT」に出演させるなど、これまでは趣味の講座発表会などに限られていた異なる事業間でのタイアップを積極的に推進した。今後、さらなる参加者増及び施設利用者増に向けた事業企画の実現に向けたノウハウを蓄積することができた。</p> |                            |  |    |      |     |
| <p><b>【利用者への意見要望への対応】</b><br/> ○意見要望に対しては、速やかに館内スタッフ同士で情報共有を行っている。改善できるものに対しては、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ほか、WebサイトやFacebookでもイベントの結果報告などを行い、利用者へのフィードバックを図っている。</p>  |                            |  |    |      |     |
| <p><b>【業務改善によるサービス向上】</b><br/> ●特別和室のリピーター増加に対応し、一度利用者登録を行えば次回からは登録番号を伝えるだけで予約できるよう手続きを直し、利用者の負担軽減を図った。</p>  |                            |  |    |      |     |

| 分類   | 着眼点          | 配点  | 評価段階 | 評価点 |     |
|--|--------------|---|------|-----|-----|
| 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                  |      |     |     |
|  | 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                                    | 4    | 3   | 2.4 |
| (評価の理由)  |              |   |      |     |     |
| <p><b>【安全・安心への取組】</b><br/> ○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。<br/> ●プールエリアにおいて、来場者数増加に対応した監視員の1ライン増を継続し、緊急時においても迅速に対応できる体制を維持した。また、監視員間の情報伝達用に配備されていたトランシーバーに加え、利用者への注意喚起・警報を効果的に行えるように笛・メガホンを追加配備し、プールでの事故防止、安心・安全の確保に向けた取組を充実させた。</p> |              |   |      |     |     |
| 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                 |      |     |     |
|  | 駐車場管理業務      | 駐車場を安全・快適・適正に管理・運用できているか                                  |      |     |     |
|  | 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                    |      |     |     |
| (評価の理由)  |              |   |      |     |     |
| <p><b>【施設・設備の保守管理】</b><br/> ○耐用年数が過ぎている設備が多い中で、不具合や小規模な設備破損の発生に迅速・的確に対応するとともに、設備機器の現状や特徴を把握しつつ機能の維持と着実な運用を実現した。</p> <p><b>【警備業務】</b><br/> ●プールロッカーにおいて数回発生した盗難事故の再発防止に向け、ロッカー出入口廊下付近に防犯カメラを増設した。</p> <p><b>【駐車場管理業務】</b><br/> ●駐車場の有料化に伴う入退館時の手続きについて、利用者に普及・浸透させるための取組を行った。</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、公社解散に伴い市が寄贈を受け、平成24年度から指定管理者制度を導入し4年目となる。

その中で、様々な工夫を重ねつつ円滑・適正に事業を執行し、利用促進に努めたことにより、営業時間を短縮した影響の出た浴室利用者分を除けば、前年度から約8千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上は著しい効果が表れていないものの、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少しずつ芽を出しつつあることから、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。

一方で、開館から現在まで大きな改修・修繕が実施されてこなかったことからほとんどの設備機器が耐用年数を超えており、年間を通じて各所で不具合等が発生する状況にある。そのような中で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。

浴室営業時間の短縮は市の方針によるものだが、指定管理者の努力により利用者の理解が得られており、実質的なサービス水準は維持することができた上で、ガス・電気の単価下落の影響や浴室以外の施設・設備の運営効率化の努力もあって、全館の光熱水費(電気・水道使用量)を節約し、4年目にして初めて黒字となった。

情報発信については、チラシ等広報資料の配布や施設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が評価できる。

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により、さらなる事業成果につながるようなモニタリングの強化を図ること。
- ・地域にとって魅力ある施設となるために、引き続き地域との連携を図ること。
- ・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。
- ・有料駐車場のより適正な運用を実現するため、改善策を検討すること。
- ・イベント開催日等には、自家用車以外の交通手段による来館の促進策を検討すること。
- ・経費節減の追求が行き過ぎると、利用者のサービス水準の維持・向上や安全の確保等に支障をきたすことになるため、必要な費用は切り詰めず着実に支出しながらも収支バランスのとれた施設運営が実現できるよう、収入の確保・増加に向けた取組も着実にやっていくこと。