

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28年度
事業者名	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 黒川勇治 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ITBコミュニケーションデザイン 代表取締役社長 細野顕宏 東京都港区芝3丁目23番1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・事項

利用実績	<p>【総利用人数】 479,995人 [H27: 457,315人 H26: 463,400人] <内訳> ・文化施設 135,524人 [H27: 130,375人 H26: 132,428人] (ふるさと劇場、屋内広場、会議室、練習室、茶室、ギャラリー) ・体育施設 187,743人 [H27: 176,143人 H26: 170,430人] (プール、体育館、トレーニング室) ・ふれあい施設 142,792人 [H27: 139,191人 H26: 150,535人] (お風呂、大広間、囲碁将棋室、プレイルーム) ・その他施設 13,936人 [H27: 11,606人 H26: 10,007人] (ふるさとコーナー、特別和室)</p> <p>【健康増進事業】 年間教室 5教室 9,477人 [H27: 5教室 9,183人 H26: 5教室 9,270人] 短期教室 9教室 3,771人 [H27: 7教室 2,792人 H26: 6教室 2,714人]</p> <p>【文化・教養事業】 年間講座 24講座29教室 5,060人 [H27: 24講座30教室 5,080人 H26: 23講座29教室 5,138人] 短期講座 10講座33教室 440人 [H27: 6講座23教室 334人 H26: 5講座17教室 238人]</p> <p>【市民相互の交流事業等】 主催・共催・自主事業 44事業 29,797人 [H27: 45事業 28,548人 H26: 50事業 28,248人]</p> <p>【貸館施設利用率等】 総利用率 38.3% [H27: 37.1% H26: 37.3%] <主要施設> ・ふるさと劇場 35.5% [H27: 36.0% H26: 31.2%] ・会議室 29.9% [H27: 30.6% H26: 32.8%] ・練習室 66.7% [H27: 67.4% H26: 68.1%] ・茶室 33.2% [H27: 31.1% H26: 29.6%] ・ギャラリー 80.1% [H27: 82.5% H26: 81.3%]</p>
収支実績	<p>(1) 収入 462,944,628円 [H27: 453,142,044円] 内訳: 指定管理料 274,848,972円 [H27: 274,473,333円] 利用料金 70,220,775円 [H27: 67,074,160円] 健康増進事業 60,998,630円 [H27: 55,911,290円] 文化・教養事業 27,242,760円 [H27: 26,186,520円] 市民交流事業 2,884,950円 [H27: 3,459,180円] その他 26,748,541円 [H27: 26,037,561円]</p> <p>(2) 支出 428,212,539円 [H27: 430,809,812円] 内訳: 人件費 129,183,612円 [H27: 130,846,539円] 管理費 125,339,250円 [H27: 123,928,615円] 健康増進事業 16,383,174円 [H27: 17,352,207円] 文化・教養事業 14,663,022円 [H27: 13,304,930円] 市民交流事業 2,269,379円 [H27: 2,477,099円] 光熱水費 99,747,766円 [H27: 107,048,160円] 修繕費 10,091,692円 [H27: 8,639,632円] レストラン事業 30,534,644円 [H27: 27,028,291円]</p> <p>(3) 収支差額 34,732,089円 [H27: 22,332,232円]</p>

サービス向上の取組	<p>【施設の管理運営事業】 ○平成27年度から実施された体育室利用区分の3区分から4区分への変更、トレーニング室の3時間制導入がコマ数や時間的な自由度の拡大につながり、平成28年度においても、いずれの施設も対前年度比で利用者増となった。 ●ホームページ上での駐車場の満車情報について、当日の情報に加え、新たに翌月の月間予測を追加し、利用者のサービス向上に努めた。 ●体育施設利用券の領収書の自動発行ができるように券売機を改修した。 ●貴重品ロッカーを体育施設フロント前に増設したため、既設のロッカーが遠くてプール利用者等に不便な状況が解消された。</p> <p>【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」の継続実施を行い、受講者の裾野を広げるよう努めた。 ●利用者に好評な「水中歩行&アクアダンス」、「いきいきワクワク健康体操」のクラスを追加した。 ●新たに成人向けのスポーツ教室として「ウォーターラッシュ」、「かんたんボクシング」を開始した。 ○子ども向けのキッズスイミングでは29段階進級制度及び2ヶ月に1回の進級テストを継続して実施した。 ○利用促進の一環として、「GW体験イベント」や「体育の日 運動イベント」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」を実施した。</p> <p>【文化・教養事業】 ●「はじめてのフラダンス教室」「フラダンス教室(初級)」（4-7月、9-12月、1-3月の3期制）について、夏季休講期間中(8月)の継続受講の要望に対応して、年度当初計画になかった特別教室を追加開催した。</p> <p>【市民相互の交流事業】 ●親子で参加ができる「親子陶芸教室」、インドの子ども達の生活を通して社会貢献を学ぶ「世界の子どもたちを知ろう！～インドの子どもたち～」を夏休み期間に併せて開催した。</p> <p>【レストラン事業】 ●利用者アンケートに基づく食事メニューの変更(魚料理の追加)、ドリンクメニューの増加(煎茶、ほうじ茶)、ワンコインビールセットの新設、さらには話題性提供として月末金曜日のプレミアムフライデー特典を新設するなど、新規集客の開拓につなげる取組を進めた。</p> <p>【自主事業】 ○施設利用者の増を目指す自主事業として、昨年に引き続き茶室を有効活用する「JAPAN DAY」や、「春・夏の短期水泳教室」、「夏季特別レッスン女性硬式テニス」などを実施した。</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	4	4.8
当初の事業目的を達成することができたか					
(評価の理由)					
<p>【利用者満足度】</p> <p>●窓口や御意見箱、ホームページでの問い合わせのほか、各種講座の受講、貸館利用、各種行事参加時におけるアンケートの実施により、利用者の満足度やニーズ、意見・要望などを把握し、寄せられた内容に対する施設の考え方を掲出した。寄せられた要望について、子どものひろばの砂場の改善、駐車場利用の月間予測のホームページ掲載、トイレの洋式化などを行うとともに、利用者に対しては対応できるか否かに関わらず十分に説明責任を果たし、高い利用者満足度を獲得することに努めている。</p> <p>○アンケートでは、文化・教養事業(年間・短期講座)で「非常に満足」「満足」の合計が93%(H27)→95%(H28)、施設利用について「非常に満足」「まあ満足」の合計が91%(H27)→93%(H28)となった。また、主催事業における「大変良かった」「良かった」回答占有(一般向け事業の平均)は96%(H27)→99%(H28)となった一方で、「楽しかった」回答占有(子ども・家族向け事業の平均)は90%(H27)→82%(H28)であった。後者は、「マジック教室」において、「むずかしい」との回答が34%を占めた(「つまらない」は1%)ことが原因であることから、受講者の年齢層に合わせた内容にするなどの改善の取組が必要である。レストランにおいては、メニュー改定等に積極的に取り組んだが、「非常に満足」「まあまあ満足」の合計が54.4%(H27)⇒52.5%(H28)となったことから、今後も利用者ニーズを捉え満足度を向上させるための継続的な取組が必要である。</p> <p>●体育事業(大人の3か月教室)について、第2期指定管理期間初のアンケートを実施し、「非常に満足」「まあまあ満足」の合計が96.6%(H28)となった(前回は第1期指定管理期間のH26に実施し93.3%)。</p> <p>【事業成果】</p> <p>○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479,995人と指定管理者制度導入後最高値(制度導入直前年度からは104,602人増、導入初年度からは73,287人増)を記録した。特に、すべての施設(文化、体育、ふれあい、その他)で前年度より利用者が増えたことは評価できる。</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	4	4.0
		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	4	4.0
		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
(評価の理由)					
<p>【効率的・効果的な支出】</p> <p>○利用者への快適な環境を提供し、満足度を向上させるために、照明の節電箇所を見直し、日照のない時においても館内の明るい印象を保つよう努めたほか、利用者の増加に対応したプールの水質維持等に取り組んだ。その結果、電気使用量が約4.9%増(料金2,960,362円減)、水道使用量が約7.8%増(料金3,890,842円増)、ガス使用量が約16.6%増(料金5,000,892円減)となった。</p> <p>●利用者の快適性向上を目的とした和式トイレへの手すり設置や洋式トイレへの改修、体育施設利用者の盗難対策を目的とした貴重品ロッカーの新規設置等、施設の利用環境の向上につながる効果的な設備投資を行った。</p> <p>【収入の確保】</p> <p>○文化・教養事業について、利用者から好評の講座や昨年度に新設した講座の継続開催を行ったことにより、趣味の講座(短期)において参加者が約1.3倍に増加し、100万円を超える増収となり、事業全体として事業計画予算を超える収入を達成した。</p> <p>○健康増進事業について、新規教室の開催やワンコイン体験(1,641人受講。前年度から144人増)の継続実施により、事業計画予算には満たなかったものの昨年度から約510万円の増収となった。</p> <p>○利用料金収入について、ふるさと劇場・屋内広場の利用やプールの定期券販売(1,587枚。前年度から約16%増)、「はじめてトレーニング」が好調だったことなどにより、前年度から約310万円の増収となった。</p> <p>○特別和室は、H27に導入した登録制の継続で500名(H27:約300名)を超える利用者がエントリーしている。利用件数も約11.5%増(2,578件)、約15万円の増収となっており、固定客の確保によって安定的な運営となっている。</p> <p>●指定管理事業全体として、指定管理料を除く総収入額が前年度から約940万円増加し、事業計画予算を約770万円上回ったことは、H27の総収入(453,142,044円)が予算(457,155,333円)に対し約400万円の未達だったことを踏まえると評価できる。</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 (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	3	4.8
		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)					
<p>【全般】 ○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22,680人増加した。</p>					
<p>【施設の管理運営事業】 ○イベント情報を記載した「プラザだより」を毎月7,500部発行し、公共施設、学校、ホテル等へ配布する他、近隣50の自治会・町会約54,000世帯に回覧するなど、利用促進に資する広報活動を継続的に実施している。 ○ホームページでは、各種講座・イベントの開催情報等を掲載しているが、継続的な広報活動により、閲覧数(227,636→245,568)、ユーザ数(161,227→178,300)、Facebookの「いいね！」件数(396→461)は昨年度に引き続き増加している。 ●施設の予約状況をもとに駐車場利用の月間予測をホームページに掲載し、駐車場満車時の混乱防止を図った。 ●体育施設利用券の領収書の自動発行ができるように券売機を改修した。 ●貴重品ロッカーを体育施設フロント前に増設したため、既設のロッカーが遠くてプール利用者等に不便な状況が解消された。</p>					
<p>【健康増進事業】 ●事業全体としては計画した受講者数には届かなかったが、既存教室のクラスの追加、新たな教室「ウォーターラッシュ」「かんたんボクシング」の導入など、新規利用者獲得に向けた取組を継続的に行ったことにより、短期教室の年間延べ受講者数は約35%増を達成した。</p>					
<p>【文化・教養事業】 ○年間講座「ビューティーヨガ」を戦略的に休講としたものの、年間講座24講座中14講座が受講者数を対前年度比増となったことで、年間講座の受講者数は20名減(5,080人→5,060人)にとどめることができた。短期講座については、利用者から好評だった教室や昨年度に新設した教室を継続開催した結果、約100人増(344人→440人)となった。 ●趣味の教室の募集チラシをリニューアルし、新聞折込や自治会・町内会での回覧等を行った。</p>					
<p>【市民相互の交流行事等事業】 ●「親子陶芸教室」などの新規事業を含む計44事業を実施し、前年度の参加人数を上回る29,797人(H27:28,548人)の参加があった。 ●高津区内に立地する小黒恵子童謡記念館の再開館に伴い、地域文化の発信に寄与することを目的に、地域の合唱団の合唱を録音してCD制作を行う「小黒恵子作詞童謡歌集CD制作に係る収録事業」を共催事業として実施した。 ○「人形劇まつり」については、人形劇に関する国内有数のイベントとして認知されてきたこともあり、参加者数が対前年度比で1,000人以上増加した(H28:6,973人、H27:5,947人)。 ○約1,500人(H27:約1,300人)が参加した「新作第一町内会納涼盆踊り大会」、約7,000人(H27:約7,500人)が参加した「橘ふるさと祭り」を地域との連携事業として実施した。</p>					
<p>【利用者の意見・要望への対応】 ○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、ホームページや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。 ●施設関係では、特に利用者からの要望の多かった和式トイレの改修(手すり設置や洋式化)のほか、子どものひろばの砂場の改善を行い、ホームページ関係では、駐車場利用の月間予測の掲載を開始した。</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>【安全・安心への取組】 ○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。 ○プールエリアの安全確保・事故防止のため、監視員全員の普通救命講習の義務付けやAEDの応急処置の訓練など、緊急時においても迅速に対応できる体制を維持している。また、監視員間の情報伝達用に配備しているトランシーバーや、利用者への注意喚起・警報を効果的に行うための笛・メガホンを配備するとともに、夏季の繁忙期においては監視員を増員するなど、プールでの事故防止、安心・安全の確保に向けた取組を継続して行っている。</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	2	1.6
	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>【施設・設備の保守管理】 ○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>【警備業務】 ●5月に体育施設フロント前に貴重品ロッカーの設置を行い、以後ロッカーこじ開けによる盗難被害発生を阻止できた。</p> <p>【駐車場管理業務】 ●駐車場の有料化に伴う入退館時の手続きを普及・浸透させるための取組として、会議室をはじめとした施設内各所にポスターと駐車カードの設置を行った。 ●立体駐車場の夜間照明の不具合を改修するまでの3週間程度の間、十分な対応(明るさを確保するための簡易照明器具の設置等)が行われなかった。</p> <p>【外構・植栽管理】 ○遊歩道の清掃や下草の除草とともに、敷地外周の中高木に重点を置いて剪定と伐採を行った。</p>					

4. 総合評価

評価点合計	70.8	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

財団法人川崎市指定都市記念事業公社が33年にわたり所有運営してきた市民プラザは、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5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、前年度から利用者数を約23,000人増加させたこと、さらには安定的な運営を継続したことは評価できる。

特に、プールやトレーニング室等の体育施設については、約12,000人利用者が増え、数値上においても著しい効果が表れている。利用者目線に立ち、短期講座の新たな教室の導入や利用区分の変更などを試行錯誤しながら実施してきたことが、結果として現れ始めたものである。

一方、昭和54年の開設以来、施設の大規模な改修・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、劣化に伴う課題も多い。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、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。

情報発信については、近隣町内会・自治会への広報資料の配布やホームページ、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、当施設は市民相互の交流の場であることから、地域とのつながりの深いイベントの継続実施や市内学校の施設見学などへの協力など、地域との連携事業の継続的な推進や拡充が望まれる。

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

- ・事業計画における収入・支出予定額の精度を高め、事業計画に基づいた適切な事業の執行に努めること。
- ・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。
- ・利用者満足度調査等による把握された市民相互の交流事業、レストラン事業における課題に対応した取組を図ること。
- ・健康増進事業における各種講座の受講者数の増加に努めること。
- ・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。
- ・利用者の裾野の拡大に向け、リピーターの確保と併せ、新規利用者の開拓・獲得につながるよう、複合施設の特徴を活かした利用促進策を検討すること。
- ・有料駐車場の適正な運用を実現するための新たな改善策を検討するとともに、イベント開催時等における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。
- ・設備機器のメンテナンスや備品管理などの施設の維持管理業務について、継続して適切かつ安全に配慮して処理を行うこと。