

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	令和元年度
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 福田明弘 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 花房秀治 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～令和2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】 397,478人 [平成30年度:423,031人 平成29年度:458,873人]          &lt;内訳&gt; ・文化施設 114,083人 [平成30年度:114,728人 平成29年度:131,081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 166,165人 [平成30年度:180,931人 平成29年度:185,931人]          (プール、体育館、トレーニング室)          ・ふれあい施設 104,919人 [平成30年度:114,717人 平成29年度:130,495人]          (お風呂、大広間、囲碁将棋室、プレイルーム)          ・その他施設 12,311人 [平成30年度:12,653人 平成29年度:11,366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 9,431人 [平成30年度:5教室 9,518人 平成29年度:5教室 9,487人]          短期教室 20教室 4,477人 [平成30年度:18教室 4,872人 平成29年度:11教室 4,261人]</p> <p>【文化・教養事業】          年間講座 24講座29教室 4,350人 [平成30年度:24講座29教室 4,941人 平成29年度:24講座29教室 4,949人]          短期講座 8講座34教室 347人 [平成30年度:9講座41教室 402人 平成29年度:9講座42教室 554人]</p> <p>【市民相互の交流行事等事業】          主催・共催・自主事業 46事業29,150人 [平成30年度:45事業27,791人 平成29年度:44事業 28,681人]</p> <p>【貸館施設利用率等】          総利用率 34.3% [平成30年度:35.8% H29:35.7%]          &lt;主要施設&gt; ・ふるさと劇場 36.2% [平成30年度:34.1% 平成29年度:35.5%]          ・会議室 27.5% [平成30年度:30.8% 平成29年度:29.3%]          ・練習室 56.9% [平成30年度:57.5% 平成29年度:60.8%]          ・茶室 27.9% [平成30年度:30.4% 平成29年度:29.5%]          ・ギャラリー 74.3% [平成30年度:79.3% 平成29年度:81.8%]</p>
収支実績	<p>(1) 収入 436,536,189円 [平成30年度:439,499,066円]          内訳: 指定管理料 274,848,972円 [平成30年度:274,848,972円]          利用料金 59,937,525円 [平成30年度:64,017,025円]          健康増進事業 61,922,720円 [平成30年度:64,416,830円]          文化・教養事業 23,072,270円 [平成30年度:26,510,060円]          市民交流事業 2,763,550円 [平成30年度:2,721,000円]          新型コロナウイルス補償額 6,820,897円 [平成30年度:0円]          その他 7,170,255円 [平成30年度:6,985,179円]</p> <p>(2) 支出 404,061,962円 [平成30年度:408,695,034円]          内訳: 人件費 125,681,919円 [平成30年度:126,423,509円]          管理費 126,490,256円 [平成30年度:127,049,254円]          健康増進事業 19,094,316円 [平成30年度:16,506,690円]          文化・教養事業 12,181,748円 [平成30年度:13,692,951円]          市民交流事業 2,529,617円 [平成30年度:2,472,082円]          レストラン事業 9,109,170円 [平成30年度:8,558,347円]          光熱水費 96,090,312円 [平成30年度:102,645,051円]          修繕費 12,882,444円 [平成30年度:11,347,150円]          駐車場支出 2,180円 [平成30年度:0円]</p> <p>(3) 収支差額 32,474,227円 [平成30年度:30,804,032円]</p>
サービス向上の取組	<p>【施設の管理運営事業】          ●外部講師による接遇研修を行った。また、トイレの使用法について、外国語表記を加えた。          ●利用者満足度向上や近隣住民からの御意見への対応で、プールシャワー室の扉や冷水器の更新、プール採暖室・茶室内壁の改修、大広間の利用日拡充、高木伐採などを実施した。          ●庭園の東屋の竹垣について、予防保全改修を実施した。</p> <p>【健康増進事業】          ●「基礎から始める筋力トレーニング」「肩こり腰痛ケア教室」など、利用者ニーズを反映した新規教室を開講した。          ●キッズスイミングでは、58段階(昨年度29段階)のより細かい進級制度を用い、進級テストも2ヶ月に1回から毎月に変更し、よりきめ細やかな指導できる環境を整えた。          ●開館40周年記念事業として、「フォトゲイニング」「川崎フロンターレサッカークリニック」「川崎ブレイブサンダースバスケットボールクリニック」を開催した。</p> <p>【文化・教養事業】          ●短期講座では、「はじめてのいけばな」を新たに開催した。</p> <p>【市民相互の交流事業】          ●開館40周年記念事業として、「ひよっこりひょうたん島オンステージ」を開催した。          ●「シンガーソングライター入門」「ひびのこづえ プロチワークショップ」などの新規イベントを開催した。          ○昨年に引き続き、市主催の一大イベント「かわさきジャズ」の地域連携イベントとして「かわさきジャズ～公募スペシャルライブ～」を市民プラザで実施することができた。</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	3	3.6
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><b>【利用者満足度】</b>            ●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・要望などの把握に努めた。その結果、新たな教室の開講や、プールシャワー室の扉や冷水器の更新、プール採暖室・茶室内壁の改修、大広間の利用日拡充など、利用者の更なる満足度向上に努めた。</p> <p>○利用者アンケートでは、文化・教養事業(年間・短期講座)で「非常に満足」「満足」の合計が94.3%(H30:94.4%)、市民相互の交流行事等事業で「楽しかった」「(大変)良かった」と回答した割合は90.1%(H30:92.5%)と、いずれも高い満足率を維持している(体育事業は新型コロナウイルス感染症対策による教室休校により未実施)。</p> <p>また、施設利用について「非常に満足」「まあ満足」の合計が97.1%(H30:93.5%)、スタッフの対応について「非常に満足」「まあまあ満足」の合計が96.3%(H30:97.2%)と、継続して高い水準となっている。</p> <p>レストラン事業においては、平成30年度から専門業者に委託した結果、「非常に満足」「まあまあ満足」の合計が平成30年度の62.6%から65.3%と微増ではあるが2年連続の上昇となった。</p> <p><b>【事業成果】</b>            ○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、利用人数については、新型コロナウイルスによる部分休館前の2月までの利用者数を比較すると、東日本台風をはじめ複数の台風が週末に襲来した状況もあったにもかかわらず、約9,400人の増加となったものの、年間の総利用者としては、397,478人と昨年度と比較して約2.6万人の利用者減となった(H30:423,031人)。</p> <p>●平成31年度は開館40周年記念の年であったため、川崎フロンターレや川崎ブレイブサンダースといったプロチームによる教室開催等の記念事業を実施した。また、新型コロナウイルスの影響があったものの、その影響を除けば順調な管理運営を行い、大きな影響を及ぼした令和元年台風第15号及び第19号への対応も適切に行った。</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	
(評価の理由)					
<p><b>【効率的・効果的な支出】</b>            ○人件費について、当初、社員を想定していた業務に対して、スキルアップによりアルバイト従事対応可能としたことや、効果的な人員配置に見直すことにより、経費を削減することができた。</p> <p>○他項目の支出を抑制させた分の一部について、老朽化に対応するため修繕費に流用し、施設の安定稼働に努めた。</p> <p><b>【収入の確保】</b>            ○利用料金収入全体としては、新型コロナウイルス感染症対策による休館の影響などもあり、予算額に達することはできなかったが、各項目で見ると、休館していた3月分の利用料金収入として仮に前年度の3月分実績を計上した場合、予算額に達する項目は、利用料金収入、文化・教養事業収入、市民交流行事等事業などがあり、一定程度の収入が順調に確保されている。</p> <p>○特別和室(旧宿泊室)について、カラオケや麻雀等のグループ利用や、家族利用のリピーターが定着していることから、予算額に対して60万円以上の増額となった。</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	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	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 (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)					
【施設の管理運営事業】					
●開館40周年記念事業に関する広告をイツココミュニケーションズ、かわさきFM、FMヨコハマなど、民間メディアも活用して積極的に行った。					
●英語を話せるスタッフを可能な限り配置することにより外国人からの予約に対応したり、トイレの使用方法について外国語表記を加えるなど、外国人市民への対応を拡充した。					
●新型コロナウイルス感染症対策として、施設内各所で感染予防の告知を行うとともに、各施設・教室について継続・休止の検討及び決定、継続時の条件等の設定を適切に行い、休止した教室等の受講者に対する電話連絡・キャンセル対応を迅速に行った。					
○ホームページは、閲覧数271,028回(H30:246,090回)、ユーザー数198,258人(H30:182,034人)、Facebookの「いいね!」の件数は546件(H30:522件)となっており、ホームページの閲覧数、ユーザーとFacebookの「いいね!」については引き続きいづれも堅調に増加している。					
【健康増進事業】					
○健康増進事業全体としては、年間教室5教室9,431人(H30年度5教室9,518人)、短期教室20教室4,477人(H30年度18教室4,872人)と、新型コロナウイルス感染症対策の影響もあり、平成30年度に対して微減となった。その中でも、キッズ体操教室は、平成30年5月から自社で運営している「体育のミカタ」を導入し、認知度が向上したことから、登録者数は11か月間で1,088人(H30年度747人)と、平成30年度の人数を大幅に更新した。					
●「基礎から始める筋力トレーニング」「肩こり腰痛ケア教室」など、利用者ニーズを反映した新規教室を開講した。					
●「キッズスイミング」では、58段階(平成30年度29段階)のより細かい進級制度を用い、進級テストも2か月に1回から毎月実施に変更し、よりきめ細やかな指導ができる環境を整えた。					
●市民プラザ40周年記念イベントとして、「フォトゲイニング」「川崎フロンターレ サッカークリニック」「川崎ブレイブサンダースバスケットボールクリニック」を開催した。					
【文化・教養事業】					
○文化・教養事業全体としては、年間講座24講座29教室4,350人(H30年度24講座29教室4,941人)、短期講座8講座34教室347人(H30年度9講座41教室402人)と、新型コロナウイルス感染症対策の影響等もあり、昨年度に対して減少した。					
●短期講座では、利用者のニーズを踏まえ「はじめてのいけばな」を新たに開催した。					
○会議室の利用件数は、平成30年度は対前年比200件以上増の3,902件だったが、令和元年度は3,468件と平成30年度から434件の減少となった。					
【市民相互の交流行事等事業】					
○市民相互の交流行事等事業全体としては、新型コロナウイルス感染症対策の影響により、3月に予定されていた多数の来場者が見込めるイベント(趣味の教室発表会、BIG BAND NIGHT等)が中止となったが、主催・共催・自主事業46事業29,150人となり、前年度の45事業27,791人に対して増加させることができた。					
●開館40周年記念事業として、「ひよっこりひょうたん島オンステージ」を開催した。					
●「シンガーソングライター入門」「ひびのこづえ ブローチワークショップ」などの新規イベントを開催した。					
●プレイルームでは、未就学児に読み聞かせをするための絵本を増刷した。					
○昨年に引き続き、市主催の音楽フェス「かわさきジャズ2019」の地域連携イベントとして「かわさきジャズ～公募スペシャルライブ～」を市民プラザで実施した。					
【利用者の意見・要望への対応】					
●利用者満足度向上や近隣住民からの意見・要望への対応として、プールシャワー室扉や冷水器の更新、プール採暖室・茶室内壁の改修、大広間の利用日拡充、高木伐採などを実施した。					
○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、利用者の満足度向上を図っている。また、利用者意見への主な対応については、定期的に館内の掲示板に掲出している。					

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	4	3	2.4
	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			
	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	2	1.6
	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> <p><b>【担当者のスキルアップ】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●外部講師を招き、サービスセクションに限らず全員参加で接遇研修を行った。その際には、日頃の接客マナーに留まらず、施設特性により実際に起きている具体的な課題をテーマにして取り組み、その解決策を学んだ。</li> <li>○新規採用スタッフに対しては、既存スタッフとのOJTにより、早期にスキル習得できる体制を構築した。</li> </ul> <p><b>【安全・安心への取組】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●消防訓練について、救助袋の降下体験を実施した。</li> <li>○体育施設の従業員については、全員が年2回、CPR(心肺蘇生法)・AED応急処置の訓練を行うことを義務付けている。</li> <li>○各施設に災害マニュアル及び緊急時持出品を設置し、迅速に行動できるような体制を整えている。</li> <li>○1時間毎に各施設及びブラインドゾーンの巡回を実施し、体調不良者の早期発見や各施設の不備等を事前に対応できるように取り組むとともに、毎月、注力するポイントを決めて、全従業員で確認して安全管理に対する意識醸成を図った。</li> </ul> <p><b>【コンプライアンス】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○受付業務を担当するJTBコミュニケーションデザインについては、独自にITセキュリティ研修をオンラインにて、サービスセクション研修、マネージャー研修を集合研修にて実施し、個人情報保護を含むコンプライアンス、CSRに関する認識向上を図った。</li> <li>●是正されたが、アルバイトの一部に対して作業報酬額の解釈を誤り、基準額未満の支払いがあった。</li> </ul>				
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	4	3.2
	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			
	<p>(評価の理由)</p> <p><b>【施設・設備の保守管理】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○築40年を経過して設備の老朽化が進行しており、茶室水屋排水工工事やセミナールーム空調機修繕など、令和元年度も多くの工事で緊急対応の事案があったが、その際には利用状況を把握した上で改修作業のタイミングなどを調整し、影響を最小限に抑えるよう対応した。</li> </ul> <p><b>【清掃業務】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●正面階段について、経年による汚れが蓄積して滑りやすい状況であったため、美観の観点や事故防止のために重点的な清掃を実施した。</li> <li>○令和元年度も、月に一度、共同事業体3者が集まって敷地内のゴミ拾い活動「クリーンデー」を継続した。</li> </ul> <p><b>【駐車場管理業務】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●隣接する橋処理センターの建替え工事に伴い、立体駐車場が解体されて8月より暫定駐車場となったが、第1期暫定駐車場(令和元年8月～2年2月)は園内通路を下ったプラザ通り沿いの橋処理センター工事エリア内に設置され、非常に立地の悪い状況であったが、利用者への幅広い周知や丁寧な説明により、大きな混乱なく管理することができた。また、第2期(令和2年3月～)へ移行する際も、同様の対応で適切な管理を行った。</li> </ul> <p><b>【外構・植栽管理】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●令和元年台風第15号及び第19号によって高木の倒木があったが、樹木の撤去や折枝や落葉の回収作業を速やかに実施し、庭園の早期開放を行った。</li> <li>●庭園の東屋の竹垣について、劣化が見られたため、予防保全改修を実施した。</li> <li>○近隣住民からの要望を踏まえ、高木伐採を行った。</li> </ul>				

#### 4. 総合評価

評価点合計	68.4	評価ランク	C
-------	------	-------	---

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

川崎市民プラザは、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8年目となる。

令和元年度の総利用者数397,478人は、同年第台風第15号及び第19号や、新型コロナウイルス感染症対策による3月の部分休館の影響により、前年度と比較して約2.6万人の利用者減となっている。しかしながら、新型コロナによる部分休館前の2月までの利用者数を比較すると約9,400人の増加となっており、集客に向けた取組としては一定程度の効果があったと評価することができる。また、事業成果として、複数の開館40周年事業を実施したことや、新型コロナウイルスの影響があったものの、その影響を除けば順調に管理運営を行ったこと、そして、台風への対応を適切に行ったことなどからも、評価することができる。今後はより一層、子育てファミリー世帯に注力するなど、幅広い利用者の獲得に向けた様々な対応を期待したい。

また、管理運営については、施設自体は開館から約40年が経過しており、年間を通じて各所で不具合等が発生する状況にあるが、不具合が生じた際には、迅速な対応かつ適切なメンテナンス等を実施するなど、円滑かつ適切な施設管理運営を行った。

本施設は市民相互の交流の場であり、かつ施設周辺の市民が多く利用する施設であることから、長年継続している地元の祭りや盆踊り大会や、多くの市民が利用している健康増進教室や趣味の講座については継続しつつ、前年度から実施している「かわさきジャズ〜公募スペシャルライブ〜」や令和元年度の「開館40周年記念事業」のような、新たな取組を積極的に展開して幅広い利用者の獲得に向けた取り組みを進めていくことにより、今後もより一層、地域に浸透し親しまれる存在となるような事業の推進・拡充が求められる。

#### 6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

- ・事業提案書を前提に年度毎の事業計画を策定し、それに応じた予算を策定すること。事業実施に当たっては、事業計画に基づき着実に実施するとともに、執行段階での予算管理をしっかりと行うこと。また、市も指定管理者の予算管理を的確に把握していくこと。
- ・利用者数増加に向けて、幅広い利用者層に対するアンケート調査を実施し、利用者のニーズを的確に把握して、新規利用者の開拓・獲得につながるよう、利用しやすい環境づくり及び魅力のある教室・講座内容とするよう努め、併せて効果的な周知・PR活動も行うこと。
- ・地域における魅力ある施設となるために、市民が積極的に参加できるような支援をしていくなど、引き続き地域との連携を図ること。
- ・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や館内の植栽管理業務について、継続して適切かつ安全に配慮して処理を行うこと。
- ・本施設の長寿命化に向けた工事について、関係局に対して適宜本施設に関する情報提供を的確に行うこと。
- ・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。
- ・3密を避けるなど、新型コロナウイルス感染症対策を十分に行い、新しい生活様式に対応した管理運営を行うこと。