

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2年度
事業者名	川崎みらい創造グループ 代表者 株式会社コングレ 代表取締役社長 武内 紀子 東京都中央区日本橋3丁目10番5号 構成員 コナミスポーツ株式会社 代表取締役社長 有坂 順一 東京都品川区東品川4丁目10番1号 構成員 株式会社東急コミュニティー 代表取締役 雑賀 克英 東京都世田谷区用賀4丁目10番1号	評価者	市民文化局市民生活部企画課長
指定期間	令和2年4月1日～令和7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】 93,173人 [令和元年度：397,478人 平成30年度：423,031人] <内訳> ・文化施設 30,456人 [令和元年度：114,083人 平成30年度：114,728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 58,615人 [令和元年度：166,165人 平成30年度：180,931人] (プール、体育館、トレーニング室) ・ふれあい施設 292人 [令和元年度：104,919人 平成30年度：114,717人] (お風呂、大広間、囲碁将棋室、プレイルーム) ・その他施設 3,810人 [令和元年度：12,311人 平成30年度：12,653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 6教室 3,942人 [令和元年度：5教室 9,431人 平成30年度：5教室 9,518人] 短期教室 19教室 1,377人 [令和元年度：20教室 4,477人 平成30年度：18教室 4,872人]</p> <p>【文化・教養事業】 年間講座 24講座30教室 2,469人 [令和元年度：24講座29教室 4,350人 平成30年度：24講座29教室 4,941人] 短期講座 6講座25教室 151人 [令和元年度：8講座34教室 347人 平成30年度：9講座41教室 402人]</p> <p>【市民相互の交流行事等事業】 主催・共催・自主事業 19事業 3,018人 [令和元年度：46事業 29,150人 平成30年度：45事業 27,791人]</p> <p>【貸館施設利用率等】 総利用率 15.3% [令和元年度：34.3% 平成30年度：35.8%] <主要施設> ・ふるさと劇場 23.8% [令和元年度：36.2% 平成30年度：34.1%] ・会議室 14.6% [令和元年度：27.5% 平成30年度：30.8%] ・練習室 47.2% [令和元年度：56.9% 平成30年度：57.5%] ・茶室 16.5% [令和元年度：27.9% 平成30年度：30.4%] ・ギャラリー 51.8% [令和元年度：74.3% 平成30年度：79.3%]</p>
収支実績	<p>(1) 収入 390,292,343円 [令和元年度：436,536,189円] 内訳：指定管理料 281,215,000円 [令和元年度：274,848,972円] 利用料金 24,994,400円 [令和元年度：59,937,525円] 健康増進事業 30,749,577円 [令和元年度：61,922,720円] 文化・教養事業 12,859,639円 [令和元年度：23,072,270円] 市民交流事業 263,250円 [令和元年度：2,763,550円] レストラン事業収入 4,500,051円 [令和元年度：0円] ※令和2年度より直営 新型コロナウイルス補償額 33,356,659円 [令和元年度：6,820,897円] その他 2,353,767円 [令和元年度：7,170,255円]</p> <p>(2) 支出 388,160,030円 [令和元年度：403,928,154円] 内訳：人件費 149,408,911円 [令和元年度：125,548,111円] 管理費 164,914,567円 [令和元年度：231,539,012円] 健康増進事業 43,742,394円 [令和元年度：19,094,316円] 文化・教養事業 6,158,642円 [令和元年度：12,181,748円] 市民交流事業 936,057円 [令和元年度：2,529,617円] レストラン事業 2,372,455円 [令和元年度：9,109,170円] ※令和2年度より直営 その他 20,627,004円 [令和元年度：3,926,180円]</p> <p>(3) 収支差額 2,132,313円 [令和元年度：32,608,035円]</p>
サービス向上の取組	<p>【施設の管理運営事業】 ●スマートフォン等からのHP閲覧割合が全体の75%から80%と多い為、スマートフォンサイトを別に作成し、小さい画面での見やすさに対応した。 ●庭園の東屋から池をみた際に、自然繁殖した植物により池が見えない状況であったが、植物を剪定し、景観を回復させた。</p> <p>【健康増進事業】 ●「レズミルズプログラム」、「バスケットボールスクール」などの新規教室を開講した。 ●キッズスイミングでは、進級階級システムを導入し、年齢・体力・能力に応じた22段階の段階別指導を実施することにより、継続的な参加意欲の醸成を図った。 ●大人の3ヶ月教室やキッズダンススクールについて、実施本数の増設やクラスの増設を行った。 ●トレーニングルームの床タイルのリニューアルやトレーニングマシンの増設などを実施し、環境の改善等を行った。</p> <p>【文化・教養事業】 ●新型コロナウイルス感染症の不安があるなか、利用者や講師とのコミュニケーションを緊密にすることにより、消毒セットの貸し出しやサーキュレーターを設置などのニーズに対応した。 ●川崎市民プラザの公式HPに事業紹介ブログを新規開設した。 ○1年間の集大成となる「趣味の教室発表会」を実施した(前年度は新型コロナウイルス感染症により中止)。</p> <p>【市民相互の交流事業】 ○新型コロナウイルス感染症により、8月末まで行事等は中止となったが、再開に際して、定員数の見直しや検温の実施、会場の変更など、万全な感染症対応を実施し、行事等を開催した。 ●「BIG BAND NIGHT」機材面を見直し、集音用マイクの大幅なリニューアルを実施した。</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	3	3.6
		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) 【利用者満足度】 ●窓口や御意見箱、メール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、プールサイドビニール床シートの更新やトイレ換気扇の更新、除草や樹木の剪定などを実施した。 ○利用者アンケートでは、文化・教養事業(年間・短期講座)で「たいへん満足」「まあまあ満足」の合計が94.9%(令和元年度:94.3%)、体育事業(プール・体育館でのプログラム(教室)内容)で「大変満足」「満足」の合計が68.0%(令和元年度:未実施)、市民相互の交流行事等事業で「大変満足(とても楽しかった)」「満足(楽しかった)」と回答した割合は88.2%(令和元年度:90.1%)と、体育事業については、やや低いものの、他の2つについては、いずれも高い満足率を維持している。 また、施設利用について「非常に満足」「まあまあ満足」の合計が89.6%(令和元年度:97.1%)、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94.8%(令和元年度:96.3%)と、前年度よりも減少したが、継続して高い水準となっている。 レストラン事業においては、令和2年度から指定管理者の直営に切り替えた結果、「非常に満足」「まあまあ満足」の合計が令和元年度の65.3%から60.5%とやや減少した。				
	【事業成果】 ○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感染症対策による2か月間の休館や閉館時間の前倒しなどにより、年間の総利用者としては、93,173人と、前年度と比較して約30.4万人の利用者減となった(令和元年度:397,478人)。しかしながら、その中でも様々な感染症対策を講じ、利用者の安全・安心を最優先としながらも、新規教室の開講やプレスリリースや新聞・情報サイト等への掲載を増やし、新たな利用者獲得に向け、積極的に情報提供等を行った。				
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) 【効率的・効果的な支出】 ○休館や閉館時間の前倒し、浴室の休止などにより、光熱水費がかからなかった一方で、来館者数に応じた、機器の出力調整などの実施により、光熱水費の経費の削減に努めた。 ○新型コロナウイルス感染症により収入が減少する中、通常営業に向けた準備や施設の安定稼働に努めるため、舞台保守費や老朽化に対応する修繕費について、しっかりと費用をかけて実施した。				
	【収入の確保】 ○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2か月間の休館や閉館時間の前倒しの影響などもあり、予算額に達することはできなかったが、様々な感染症対策を講じながら文化・教養講座、健康増進講座、各種イベント等を実施し、収入確保に努めた。 ○駐車場について、利用が少ない東門駐車場を橋処理センターの建設工事作業車両の駐車スペースとして貸し出すことなどにより、予算額に対して70万円以上の増額となった。 ○新型コロナウイルス感染症対策による2か月間の休館や閉館時間の前倒しなどに伴う補償金について、市と協議し、受領した。				

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	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	3	3.6
		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】					
●スマートフォン等からのHP閲覧割合が全体の75%から80%と多い為、スマートフォンサイトを別に作成し、小さい画面での見やすさに対応した。					
○イベント等の情報を月に1、2回の頻度でプレスリリースを行うとともに、新聞・情報サイト等への掲載を増やすなど、積極的な情報提供に努めた。					
●新型コロナウイルス感染症対策として、施設の利用方法の変更や施設内各所での感染予防対策を行うとともに、イベント等の広報チラシについて、手に取らなくても情報が分かるよう、QRコードも掲示するなどの対策も実施した。					
○HPの閲覧数224,713回(令和元年度:271,028回)、ユーザー数143,245人(令和元年度:198,258人)、となっており、新型コロナウイルス感染症対策による2か月間の休館や閉館時間の前倒しなどの影響により、HP閲覧数、ユーザー数については、前年度よりも減少している。					
【健康増進事業】					
○健康増進事業全体としては、年間教室6教室3,942人(令和元年度5教室9,431人)、短期教室19教室1,377人(令和元年度20教室4,477人)と、新型コロナウイルス感染症対策による2か月間の休館や閉館時間の前倒しなどの影響により、令和元年度に対して大幅な減少となった。その中でも大人の3ヶ月教室については、前年度、週26本から27本に増設、キッズダンスクールについては、1クラスの増設を行った。					
●コナミスポーツで導入されている「レズミルズプログラム」や川崎プレイブサンダースによる「バスケットボールスクール」などの新規教室を開講した。					
●キッズスイミングでは、進級階級システムを導入し、年齢・体力・能力に応じた22段階の段階別指導を実施することにより、継続的な参加意欲の醸成を図った。					
●トレーニングルームの床タイルのリニューアルやトレーニングマシンの増設などを実施し、環境の改善等を行った。					
【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30教室2,469人(令和元年度24講座29教室4,350人)、短期講座6講座25教室151人(令和元年度8講座34教室347人)と、新型コロナウイルス感染症対策による2か月間の休館や閉館時間の前倒しなどの影響により、令和元年度に対して減少した。					
●新型コロナウイルス感染症の不安があるなか、利用者や講師とのコミュニケーションを緊密にすることにより、消毒セットの貸し出しやサーキュレーターの設定などのニーズに対応した。					
●川崎市民プラザの公式HPに事業紹介ブログを新規開設した。					
○1年間の集大成となる「趣味の教室発表会」を実施した(前年度は新型コロナウイルス感染症により中止)。					
○会議室の利用件数は、1,555件となっており、令和元年度の3,468件と比べると1,913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により、8月末まで行事等は中止となったが、再開に際して、定員数の見直しや検温の実施、会場の変更など、万全な感染症対応を実施し、行事等を開催したが、主催・共催・自主事業19事業3,018人となり、令和元年度の46事業29,150人に対して大幅な減少となった。					
●参加者がネットのオンラインで楽しむことができる「星に願いを 小さな七夕まつり」など、「ステイホーム」の中で楽しむことができる新たな企画を実施した。					
●「BIG BAND NIGHT」機材面を見直し、集音用マイクの大幅なリニューアルを実施した。					
【利用者の意見・要望への対応】					
●利用者や近隣住民からの意見・要望への対応として、プールサイドビニール床シートの更新やトイレ換気扇の更新、除草や樹木の剪定などを実施した。					
○意見・要望等に対しては、各セクションの担当者と情報を共有し、改善に努めた。すぐに対応できないハード面の改善要望に関しても、今後の修繕や備品更新の検討材料や課題として、蓄積している。					

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			
	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	4	3	2.4
<p>(評価の理由)</p> <p>【担当者のスキルアップ】 ●劇場施設の受付スタッフとしての基本知識を得るための舞台研修を実施した。その際に、設備等の名称や内容などを把握し、利用者の問い合わせに対して舞台スタッフ以外でも対応できるようにした。 ○受付業務において、どの時間に誰が対応しても同様のサービスができるよう、シフト間の引継ぎとフォローアップに重点を置く業務フローを構築した。</p> <p>【安全・安心への取組】 ○自衛消防訓練について、年2回実施したが、新型コロナウイルス感染症対策として、多人数の密集を回避する目的で同様の内容を1日に4回に分けて実施するなど、スタッフにとっても安全に配慮した形で行った。 ○スポーツ事業に関わるスタッフについて、入社時にはCPR(心肺蘇生法)・AED訓練を行うこととしている。また、有事に備えた有事ハンドブックを作成した。 ○プール、トレーニングルーム、フロント、事務所のスタッフについて、常にトランシーバーを携帯し、万が一の事故・有事に備える体制を整備している。 ○防災マニュアルや警備に関わる利用者対応マニュアルを作成し、警備員、設備員に周知を図った。</p> <p>【コンプライアンス】 ○受付業務を担当する株式会社コングレにおいて、個人情報保護、ISO27001研修をeラーニングで実施するとともに、IT研修に関するOJTを日頃から行っている。また、月に1度コンプライアンス研修を実施している。</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	4	3.2
	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>【施設・設備の保守管理】 ○築40年以上が経過しているため、設備の老朽化が進行しており、スプリンクラーヘッド交換や冷却塔ストレーナ更新など、令和2年度も多くの工事や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。 ●こどもの遊び場に設置してある遊具について、日本公園施設業協会が制定している「遊具の安全に関する規準」に従い、点検を実施したところ、落下事故、挟まり事故等の危険性が高いことが判明し、市と協議の上、即時使用を中止し、市において撤去を行った。</p> <p>【清掃業務】 ●3階テラスについては、物置として使用していたが、付近の通路から見えてしまう状態だったため、美観の観点から整理を行った。 ●新型コロナウイルス感染症対策として、通常の清掃業務に加え、各所の消毒作業を適宜実施した。</p> <p>【駐車場管理業務】 ●駐車場の利用方法について、利用者への周知が足りていない状況が判明したため、警備員による適宜巡回や建物外周にポップを掲示するなど、利用方法について、周知を図った。また、利用が少ない東門駐車場を橋処理センターの建設工事作業車両の駐車スペースとして貸し出すことなど、適切な管理を行った。</p> <p>【外構・植栽管理】 ●スズメバチの目撃情報が相次いであり、ハチの巣の撤去やハチトラップを設置するなどの対応を行った。 ●庭園の東屋から池をみた際に、自然繁殖した植物により池が見えない状況であったが、植物を剪定し、景観を回復させた。 ○隣地境界の低木剪定と除草を実施するとともに、過成長してしまっている高木の強剪定を行った。</p>				

4. 総合評価

評価点合計	66.0	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9年目となる。

令和2年度の総利用者数93,173人は、新型コロナウイルス感染症対策による2か月間の休館や閉館時間の前倒しなどの影響により、前年度と比較して約30.4万人の利用者減となっている。しかしながら、その中でも様々な感染症対策を講じ、利用者の安全・安心を最優先としながらも、新規教室の開講やプレスリリースや新聞・情報サイト等への掲載を増やし、新たな利用者獲得に向け、積極的に情報提供を行う等、順調に管理運営を行ったことなどからも、評価することができる。今後も新型コロナウイルス感染症の影響が続くと思われるが、より一層、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40年以上が経過しており、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、令和2年度は中止となってしまったが、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、新型コロナウイルス感染症がもたらした新たな社会変容を的確にとらえ、「ステイホーム」の中でも楽しむことができる「星に願いを 小さな七夕まつり」などのような、新たな取組を積極的に展開し、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、計画の見直しが必要な場合については、適宜、市と協議の上、実施すること。

・利用者増加に向け、幅広い利用者層に対するアンケート調査を実施し、利用者ニーズを的確に把握することで、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。

・オンラインで実施した事業について、利用人数に含めるよう、人数の取り方を含めて検討すること。

・地域における魅力ある施設となるため、市民が積極的にイベント等に参加できるように支援をしていくなど、引き続き地域との連携を図ること。

・WiFi設備など、今の時代に合った環境づくりについて、検討すること。

・設備機器のメンテナンスや備品管理など、施設の維持管理業務や施設敷地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。

・本施設の休館を伴う長寿命化に向けた工事について、10月から12月を予定しているが、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とともに、再開館に向けた準備等について、適切に実施すること。

・イベント開催時等において、コロナ対策に十分配慮した交通手段による来館の促進策を検討すること。

・今後も新型コロナウイルス感染症対策を十分に行い、新たな社会変容に対応した管理運営を行うこと。