

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4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 室田 健志 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 木村 昌平 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】 189,661人〔令和3年度：119,047人 令和2年度：93,173人〕          &lt;内訳&gt; ・文化施設 81,799人〔令和3年度：45,412人 令和2年度：30,456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 96,636人〔令和3年度：69,601人 令和2年度：58,615人〕          （プール、体育館、トレーニング室）          ・ふれあい施設 5,749人〔令和3年度：216人 令和2年度：292人〕          （浴室、大広間、囲碁将棋室、プレイルーム）          ・その他施設 5,477人〔令和3年度：3,818人 令和2年度：3,810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 4,834人〔令和3年度：6教室 4,821人 令和2年度：6教室 3,942人〕          短期教室 19教室 2,828人〔令和3年度：19教室 1,951人 令和2年度：19教室 1,377人〕</p> <p>【文化・教養事業】          年間講座 23講座28教室 4,139人〔令和3年度：23講座28教室 2,949人 令和2年度：24講座30教室 2,469人〕          短期講座 14講座49教室 489人〔令和3年度：7講座24教室 237人 令和2年度：6講座25教室 151人〕</p> <p>【市民相互の交流行事等事業】          主催・共催・自主事業 35事業 21,939人〔令和3年度：31事業 6,639人 令和2年度：19事業 3,018人〕</p> <p>【貸館施設利用率等】          総利用率 25.3%〔令和3年度：19.7% 令和2年度：13.6%〕          &lt;主要施設&gt; ・ふるさと劇場 43.8%〔令和3年度：33.5% 令和2年度：23.8%〕          ・会議室 23.4%〔令和3年度：22.2% 令和2年度：14.6%〕          ・練習室 58.7%〔令和3年度：59.2% 令和2年度：47.2%〕          ・茶室 25.5%〔令和3年度：22.2% 令和2年度：16.5%〕          ・ギャラリー 66.2%〔令和3年度：76.8% 令和2年度：51.8%〕</p>
収支実績	<p>(1) 収入 448,903,367円〔令和3年度：401,147,085円〕          内訳：指定管理料 279,956,412円〔令和3年度：292,874,000円〕          利用料金 48,202,620円〔令和3年度：30,823,300円〕          健康増進事業 32,389,838円〔令和3年度：33,120,650円〕          文化・教養事業 23,897,210円〔令和3年度：15,553,340円〕          市民交流事業 3,850,380円〔令和3年度：3,013,770円〕          レストラン事業収入 11,051,380円〔令和3年度：5,616,130円〕          新型コロナウイルス補償等額 42,175,650円〔令和3年度：15,185,977円〕          その他 7,379,877円〔令和3年度：4,959,918円〕</p> <p>(2) 支出 442,220,746円〔令和3年度：400,237,752円〕          内訳：人件費 151,378,754円〔令和3年度：143,931,778円〕          管理費 215,641,458円〔令和3年度：188,835,077円〕          健康増進事業 33,071,268円〔令和3年度：30,057,486円〕          文化・教養事業 12,070,660円〔令和3年度：10,479,605円〕          市民交流事業 2,988,804円〔令和3年度：2,466,524円〕          レストラン事業 4,846,499円〔令和3年度：3,286,737円〕          その他 22,223,303円〔令和3年度：21,180,545円〕</p> <p>(3) 収支差額 6,682,621円〔令和3年度：909,333円〕</p>
サービス向上の取組	<p>【施設の管理運営事業】          ●バスロータリー前の施設の柱に看板を新規設置するとともに、昨年度設置したデジタルサイネージを活用したイベント等の動画など、広報活動を行った。          ●川崎市民プラザの公式Instagramを令和4年11月に開設し情報発信を行うとともに、プレゼント企画などイベントと連動した新たな試みを行った。          ●新型コロナウイルス感染症の影響により休止していた浴室について、入退室管理システムの導入や備品等のリニューアルを行い、浴室の再開に向けた準備を行った。</p> <p>【健康増進事業】          ●トレーニングルーム利用者を対象に無料のミニレッスンを12月から開始した。          ●キッズダンススクールでは、川崎市民プラザ内で開催した「わくわく秋祭り」において、ダンスを披露し、日頃の成果を発表する場を提供することで、モチベーションアップを図った。</p> <p>【文化・教養事業】          ●講座申込について、窓口での受付以外に電話やメールでの申込を可能とする体制を構築した。          ●新たな短期講座として「こども茶道教室」など、新たに子ども向けの教室を中心に7つの教室を開設した。          ○1年間の集大成となる「趣味の教室発表会」を参加教室を拡大して実施し、2,529人が来場した(令和3年度 1,940人)。</p> <p>【市民相互の交流事業】          ●昨年度リニューアルしたセミナールームにおいて、「小さな会場で音楽をじっくり・ゆっくり楽しむ」をコンセプトにした、「プラザ・おへやライブ」を新たに開催した。          ●2月に開催した「プラザ・サイエンスデー〜つくる・かんがえる・たのしむ〜」のプログラム「科学館対抗！サイエンスバトル！」を公式YouTubeにて、ライブ配信を実施した。</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					
<p>(評価の理由)</p> <p><b>【利用者満足度】</b>            ●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、WEBチケットの導入、館内の分かりにくい場所への経路やベビーカーなどの経路案内を作成、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92.1%(令和3年度:98.1%)、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73.4%(令和3年度:74.0%)、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84.0%(令和3年度:86.3%)と、文化・教養事業について、前年度より減少したものの、継続して高い水準となっており、他の2つについても、前年度と同程度の水準を維持している。            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87.3%(令和3年度:93.4%)、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94.4%(令和3年度:97.1%)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。</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感染症の感染予防対策による定員制限等の対応を取ったことや10月に起きたプール設備の故障などの影響もあったが、年間の総利用者としては、189,661人と、前年度と比較して70,614人の利用者増となった(令和3年度:119,047人)。また、引き続き適切な感染症対策を実施し、新規教室の開講や情報サイト・新聞等への掲載、公式TwitterやYouTube、Instagramを活用するなど、新たな利用者獲得に向け、積極的に情報提供等を行ったほか、プール設備の故障による教室休講について、教室登録者全員へ、電話連絡の実施、DM発送など丁寧な対応を心がけ、教室受講者減少の防止に努めた。</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	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	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>            ○設備の故障によるプールの休止や浴室の休止などによる収入の大幅な減少や、原油価格高騰などの影響による光熱水費の急激な上昇など、予測困難な状況に対し、プールや浴室の休止による水光熱費や広告宣伝費等の費用の減少のほか、文化事業における新規講座開設数の調整や講座内容の見直し、館全体の設備投資内容の見直しなどの経費削減の取組を進め、支出を抑制することで対応した。            ○経費削減の取組を進める一方、施設の老朽化に対応する修繕費については予算額を上回る支出を行うなど、施設の運営状況に基づき、メリハリのある支出を行うことで、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の感染予防対策による定員制限等の対応を取ったことや10月に起きたプール設備の故障の影響などもあり、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。            ●レストラン事業について、直営での運営の利点を生かし、新たなイベントと連動したメニューの提供などの実施により、予算額には達することができなかったが、前年度の決算額との比較では、約2倍の売り上げを達成した。            ○駐車場について、利用が少ない東門駐車場を引き続き、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280万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定員制限や原油価格高騰などに伴う補填・補償金について、市と協議し、受領した。</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	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			
<p>(評価の理由)</p> <p><b>【施設の管理運営事業】</b>  ○イベント等の情報について、情報サイト・新聞等への掲載、公式TwitterやYouTube、Instagramを活用するなど、積極的な情報提供に努めた。  ●バスロータリー前の施設の柱に看板を新規設置するとともに、昨年度設置したデジタルサイネージを活用したイベント等の動画など、広報活動を行った。  ●川崎市民プラザの公式Instagramを令和4年11月に開設し情報発信を行うとともに、プレゼント企画などイベントと連動した新たな試みを行った。  ●新型コロナウイルス感染症の影響により休止していた浴室について、入退室管理システムの導入や備品等のリニューアルを行い、浴室の再開に向けた準備を行った。  ○HPの閲覧数321,494回(令和3年度:275,831回)、ユーザー数242,474人(令和3年度:183,461人)、とっており、新型コロナウイルス感染症の感染予防対策による定員制限等の対応を取ったことや10月に起きたプール設備の故障などの影響もあったが、HP閲覧数、ユーザー数ともに、前年度よりも増加している。</p> <p><b>【健康増進事業】</b>  ○健康増進事業全体としては、年間教室 6教室 4,834人(令和3年度 6教室 4,821人)、短期教室 19教室 2,828人(令和3年度 19教室 1,951人)と、新型コロナウイルス感染症の感染予防対策による定員制限等の対応を取ったことや10月に起きたプール設備の故障などの影響もあったが、前年度に対して増加した。  ●トレーニングルーム利用者を対象に無料のミニレッスンを12月から開始した。  ●キッズダンススクールでは、川崎市民プラザ内で開催した「わくわく秋祭り」において、ダンスを披露し、日頃の成果を発表する場を提供することで、モチベーションアップを図った。</p> <p><b>【文化・教養事業】</b>  ○文化・教養事業全体としては、年間講座 23講座28教室 4,139人(令和3年度 23講座28教室 2,949人)、短期講座 14講座49教室 489人(令和3年度 7講座24教室 237人)と、前年度に対して増加した。  ●講座申込について、窓口での受付以外に電話やメールでの申込を可能とする体制を構築した。  ●新たなターゲット層の開拓を目的として、子どもや子育て世代のほか、倍率の高い人気講座に参加できない方々に向けた新たな短期講座として「子ども茶道教室」、「おとなのためのリコーダー教室」、「はじめての陶芸」など、7つの教室を開設した。  ○1年間の集大成となる「趣味の教室発表会」を参加教室を拡大して実施し、2,529人が来場した(令和3年度 1,940人)。  ○会議室の利用件数は、2,968件となっており、令和3年度の2,133件と比べると835件の増加となった。</p> <p><b>【市民相互の交流行事等事業】</b>  ○市民相互の交流行事等事業全体としては、新規イベントや新型コロナウイルス感染症の影響によりここ数年開催できていなかったイベントを実施するなど、主催・共催・自主事業 35事業 21,939人となり、令和3年度の31事業 6,639人に対して大幅な増加となった。  ●新型コロナウイルス感染症の影響により開催できていなかった「人形劇まつり」について、県のイベント開催ガイドラインに沿った感染症対策を適切に行いながら3年ぶりに開催した。  ●昨年度リニューアルしたセミナールームにおいて、「小さな会場で音楽をじっくり・ゆっくり楽しむ」をコンセプトにした、「プラザ・おへやライブ」を新たに年3回開催し、特典で配布した冊子を後日、HPにて無料公開としたほか、音楽作品のMVの一部を公式YouTubeにて、期間限定公開するなど、SNS等を活用しながら参加者がより一層楽しめる環境を構築した。  ●2月に開催した「プラザ・サイエンスデー〜つくる・かんがえる・たのしむ〜」のプログラム「科学館対抗！サイエンスバトル！」を公式YouTubeにて、ライブ配信を実施した。</p> <p><b>【利用者の意見・要望への対応】</b>  ●利用者や近隣住民からの意見・要望への対応として、WEBチケットの導入、館内の分かりにくい場所への経路やベビーカーなどの経路案内を作成、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、各担当者や川崎みらい創造グループ内でのミーティングを通して情報を共有し、改善に努めた。  ●「クラシック音楽が聴きたい」という利用者からの声を踏まえ、レストランを会場とした「椿サロンコンサート」を新たに開催した。</p>					

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
組織管理体制制	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	4	3.2
	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、定期的な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	
	<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>●舞台技術グループの照明部、舞台部、音響部の3つの部合同で、それぞれの担当部門以外の業務の理解を深めることで、利用者への対応をよりスムーズに行うなどサービス向上を目指した研修を行った。</li> <li>●株式会社コングレが実施する、MICE施設・科学館のリーダースタッフを対象とした研修会に市民プラザスタッフが参加し、施設運営に求められるスキルなどについて、他館スタッフと意見交換を行い、スタッフの働き方や施設全体のサービスの向上を図った。</li> <li>●広報制作デザインについて、川崎市民プラザのデザイナーが制作した広報物を株式会社コングレの本社デザイナーが確認・調整することで、クオリティーの高い広報物にするとともに、デザイナーのスキルアップを図った。</li> </ul> <p><b>【安全・安心への取組】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○各種マニュアルの見直しや、研修や訓練などを適切に実施することで、高い水準の安全管理体制を維持している。</li> <li>○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日に複数回に分けて実施するなど、大人数での密集を回避した形で実施した。</li> <li>○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ている。</li> <li>○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。</li> <li>○防災マニュアルや設備操作マニュアルについて、随時、見直し等を行い、警備員、設備員に周知を図った。</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、コナミススポーツ株式会社及び株式会社東急コミュニティーにおいても定期的にコンプライアンス研修を実施している。</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	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><b>【施設・設備の保守管理】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○築40年以上が経過し、設備の老朽化が著しく進行しており、令和4年度には設備故障によるプールの休止が発生するなど、施設の主要機能の営業にも影響を及ぼす状況において、空調機漏水修繕工事や冷却水槽用FMバルブ交換工事など、令和4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。</li> <li>●プールの循環配管が破断し、大量の水が噴出する事態となり、漏電事故が発生する恐れがあったが、市への連絡及び現場での素早い対応により、当日は、臨時休館とはなったが、翌日にはプール以外の営業を再開した。</li> </ul> <p><b>【清掃業務】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○通常の清掃業務に加え、清掃インスペクションを実施し、か所ごとの清掃頻度や作業レベルの見直しを定期的に行い、清潔な環境を提供している。</li> </ul> <p><b>【駐車場管理業務】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○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ため、1団体ごと貸館利用者へ周知を図った。また、駐車場が混雑する週末等において、警備員を増員し対応を行った。さらに、利用が少ない東門駐車場を引き続き、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や満車となる日を予測し、警備員を増員して対応するなど、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>●庭園の樹木について、ナラ枯れによる倒木や落枝が多発したことにより、事故の危険があったが、市への連絡及び現場での素早い対応により、庭園を封鎖し、市が行った樹木伐採作業が完了したのち、庭園の封鎖を解除することができた。</li> <li>○近隣住民からの要望を踏まえ、隣地境界の雑草の除草や植栽の剪定を行った。</li> </ul>				

#### 4. 総合評価

評価点合計	70.6	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

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11年目となる。

令和4年度の総利用者数189,661人は、新型コロナウイルス感染症の感染予防対策による定員制限等の対応を取ったことや、築40年以上が経過し、設備の老朽化が著しく進行している中で、10月に起きたプール設備の故障により、施設の主要機能の営業にも影響を及ぼすなど、運営に大きな制限がかかる状況であったが、前年度と比較して70,614人の利用者増となった。また、令和4年1月より直営化したレストランは、前年度を上回る売上を記録するとともに、アンケートにおいても「たいへん満足」「まあまあ満足」の合計が84.3%となるなど、高い満足度での運営を行い、さらに、引き続き適切な感染症対策を実施し、新規教室の開講や情報サイト・新聞等への掲載、公式TwitterやYouTube、Instagramを活用するなど、新たな利用者獲得に向け、積極的に情報提供等を行ったほか、プール設備の故障による教室休講について、教室登録者全員へ、電話連絡の実施、DM発送など丁寧な対応を心がけ、教室受講者減少の防止に努めるなど、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、設備の老朽化が著しく、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。今後も突発的なものも含め、不具合が発生した場合でも迅速な対応を行い、円滑な施設管理運営を行っていただきたい。

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4年度も一部再開できたイベントがあるものの中止となってしまう、長年継続している地元の祭りや盆踊り大会、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、新たな講座を開設しつつ、社会変容を的確にとらえた新しい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

- ・利用控え等の影響もみられるが、施設の老朽化への対応を進めながら、利用者数の増加、利用者満足度の向上のための取組を最優先に検討、実施すること。
- ・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、計画の見直しが必要な場合について、適宜、市と協議の上、実施すること。
- ・新規利用者増加に向け、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、利用人数に含めるなど人数の取り方を含めて引き続き検討すること。
- ・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な支援の実施や新たな事業者等との連携など、引き続き地域や事業者等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施設敷地内の植栽管理業務について、築40年以上が経過しているため、突発的な故障等が発生しているが、継続して適切かつ安全に配慮して対応すること。
- ・イベント開催時等において、適切な交通手段による来館の促進策を検討すること。
- ・新たな社会変容に対応した管理運営を行うため、引き続きWiFi設備の導入や館内手続きのオンライン化、YouTubeのオンライン配信など、利用者の利便性の向上に資する取組を検討・実施すること。
- ・施設の現状や課題を踏まえ定めた今後の取組について、目標を明確化し、適宜、市と進捗状況の確認を行いながら、着実に実施すること。