

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5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	【総利用人数】 241,439人〔令和4年度：189,661人 令和3年度：119,047人〕 <内訳> ・文化施設 102,243人〔令和4年度：81,799人 令和3年度：45,412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 123,740人〔令和4年度：96,636人 令和3年度：69,601人〕 (プール、体育館、トレーニング室) ・ふれあい施設 9,173人〔令和4年度：5,749人 令和3年度：216人〕 (浴室、大広間、囲碁将棋室、プレイルーム) ・その他施設 6,283人〔令和4年度：5,477人 令和3年度：3,818人〕 (ふるさとコーナー、特別和室) 【健康増進事業】 年間教室 6教室 4,117人〔令和4年度：6教室 4,834人 令和3年度：6教室 4,821人〕 短期教室 19教室 2,899人〔令和4年度：19教室 2,828人 令和3年度：19教室 1,951人〕 【文化・教養事業】 年間講座 25講座30教室 4,792人〔令和4年度：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 13講座34教室 344人〔令和4年度：14講座49教室 489人 令和3年度：7講座24教室 237人〕 ※年間・短期講座の体験・見学会への参加者延べ217名、短期講座の動画配信視聴者690名 【市民相互の交流行事等事業】 主催・共催・自主事業 35事業 35,592人〔令和4年度：35事業 21,939人 令和3年度：31事業 6,639人〕 【貸館施設利用率等】 総利用率 29.1%〔令和4年度：25.3% 令和3年度：19.7%〕 <主要施設> ・ふるさと劇場 42.2%〔令和4年度：43.8% 令和3年度：33.5%〕 ・会議室 27.1%〔令和4年度：23.4% 令和3年度：22.2%〕 ・練習室 58.5%〔令和4年度：58.7% 令和3年度：59.2%〕 ・茶室 31.4%〔令和4年度：25.5% 令和3年度：22.2%〕 ・ギャラリー 77.4%〔令和4年度：66.2% 令和3年度：76.8%〕 ※設備故障に伴う諸室の休止状況 (プール) ・4月1日～5月31日 (スクールは8月31日まで休止) ・10月18日～11月5日 (浴室) ・4月24日～3月31日
収支実績	(1) 収入 440,468,259円〔令和4年度：448,903,367円〕 内訳：指定管理料 280,284,512円〔令和4年度：279,956,412円〕 利用料金 59,998,095円〔令和4年度：48,202,620円〕 健康増進事業 27,901,708円〔令和4年度：32,389,838円〕 文化・教養事業 29,452,430円〔令和4年度：23,897,210円〕 市民交流事業 3,323,400円〔令和4年度：3,850,380円〕 レストラン事業収入 17,155,960円〔令和4年度：11,051,380円〕 設備故障による収入補償等額 16,702,901円〔令和4年度：42,175,650円〕 その他 5,649,253円〔令和4年度：7,379,877円〕 (2) 支出 426,889,683円〔令和4年度：442,220,746円〕 内訳：人件費 153,195,056円〔令和4年度：151,378,754円〕 管理費 197,561,557円〔令和4年度：215,641,458円〕 健康増進事業 31,858,633円〔令和4年度：33,071,268円〕 文化・教養事業 14,868,224円〔令和4年度：12,070,660円〕 市民交流事業 2,037,248円〔令和4年度：2,988,804円〕 レストラン事業 7,059,123円〔令和4年度：4,846,499円〕 その他 19,953,182円〔令和4年度：22,223,303円〕 (3) 収支差額 13,578,576円〔令和4年度：6,682,621円〕

サービス向上の取組	【施設の管理運営事業】 ●屋外喫煙所について、隣接する橋処理センター再稼働に伴う通行量増加が見込まれることから、受動喫煙の防止を目的に新たに衝立を設置した。 ●こども用プール付近の窓から、蜂などの害虫の進入が顕著であったため、網戸を設置し、利用者が安心して利用できる環境を整備した。 【健康増進事業】 ○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「趣味の講座発表会」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。 ●プール循環配管の破断により、令和4年10月から令和5年8月までプール教室が休止となり、受講者の退会や講師の退職などが発生する中、受講者への教室再開案内や講師の確保に努め、安全面に配慮し、規模を縮小しながらプール教室を再開した。 【文化・教養事業】 ●受講料の値上げによる講座内容の充実を図り、さらに、受講者増加のために講座の体験会及び見学会を実施した。 ●新たな短期講座として、過去のイベントで好評だった「金継ぎ教室」、利用者アンケートで要望の多かった語学講座、高齢者でも気軽に参加できるヨガ講座など、新たに4つの教室を開設した。 【市民相互の交流事業】 ●地元の祭りや盆踊り大会について、現指定管理者では初めての開催となる中、これまでの交流事業実施から得た知見を活用し、町内会などの主催者や関係者と密に連携、調整を図り、安全に開催し、地域の賑わいを創出した。 ●「クリスマス・ファミリーフェスタ」での公式InstagramによるLIVE配信の実施や、趣味の教室と連携した「鯉のぼり」が泳ぐ作品をWebで公開するなど、オンラインでも楽しめる取組を実施した。

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)				
【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、語学関係の講座の開講やレストランの食事メニュー拡大、ふるさと劇場案内看板のリニューアル、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94.7%(令和4年度:92.1%)、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74.6%(令和4年度:73.4%)、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86.6%(令和4年度:84.0%)と、すべての事業について、前年度を上回る高い満足度となった。 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89.3%(令和4年度:87.3%)、スタッフの対応について「非常に丁寧」「分かりやすい」の合計が92.9%(令和4年度:94.4%)と、前年度同趣旨のアンケート結果より減少した項目もあるが、継続して高い水準となっている。 さらに、レストランについて「満足」「やや満足」の合計が75.9%(令和4年度:84.3%)と、前年度を下回っているが、アンケートの回答者数は812人(令和4年度:461人)と前年度を大きく上回っており、利用状況が向上する中、適切に調査を実施し、一定の満足度を得ている。					
【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、プール・浴室の設備故障に伴う休止などの影響もあったが、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うことで、年間の総利用者としては、241,439人と、前年度と比較して51,778人の利用者増となった(令和4年度:189,661人)。 ●文化・教養講座について、受講料の値上げによる講座内容の充実を図るとともに、体験会や見学会の開催など、新規参加者獲得のための取組を実施し、年間・短期講座参加者の合計が5,136人と、前年と比較して508人の利用者増となった(令和4年度4,628人)。 ●健康増進講座について、初心者や高齢者でも容易に参加が可能な新規講座を開設し、利用者層の拡大を図るとともに、令和5年10月に発生したろ過機の故障によるプール教室の休講について、教室登録者全員へ、電話連絡の実施などの丁寧な対応を心がけ、教室受講者減少の防止に努めた。 ●令和2年度より新型コロナウイルス感染症の影響により開催を見送ってきた「新作第一町内会盆踊り大会」及び「橋ふるさと祭り」について、現指定管理者としては初めての開催となり、町内会などの主催者や関係者にとっても令和元年度以来の開催となる中で、これまでの交流行事事業の実施によって得た知見を活用し、主催者や関係者と密に連携、調整を図り、併せて11,200人が参加し、多くの交流が生み出されたイベントを安全に開催した。 ●レストラン事業について、直営での運営による利点を生かし、通常メニューの拡大や地域行事、貸館イベントと連動した特別メニューの提供、懇親会や謝恩会におけるケータリングの提供などの販売機会増加のための取組により、利用状況が向上し、近隣に飲食店が少ない中で、利用者のニーズに応えることができている。					

収支計画・実績

効果的・効率的な支出	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	
(評価の理由) 【効率的・効果的な支出】 ○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による経費の増加など、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健康増進事業費、広告宣伝費等の経費の減少のほか、文化事業における新規講座開設数の調整や体育事業における受付等の人員の見直し、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、設備故障による施設の利用休止に伴う収入の減少に係る補償金がない場合でも、収支の差がマイナスとならない施設運営を実現した。 ○経費削減の取組を進める一方、施設の老朽化に対応するため、プールオーバーフロー配管の修理工事や低圧蒸気安全弁の更新工事、子ども用プール給水用バタフライ弁の交換工事等の必要な修繕を可能な限り実施するなど、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。 ●文化・教養講座について、新規講座開設数の調整による経費削減の取組を進める一方、講師の人件費などの経費を増額し、講座内容の充実や、体験会・見学会の開催など、新規受講者獲得のための取組を実施することで、年間・短期講座の受講者が前年度より増加し、さらに利用者アンケートにおける「たいへん満足」「まあまあ満足」の合計値が前年度より向上した。 【収入の確保】 ○利用料金収入全体としては、設備故障に伴うプール・浴室の休止の影響などもあり、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、各種イベントやレストラン事業などを実施し、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、「新作第一町内会盆踊り大会」、「橘ふるさと祭り」などの地域行事や、ふるさと劇場などで行われた貸館イベントと連動した特別メニューの提供、イベント主催者の懇親会や屋内広場で行われた謝恩会などにおけるケータリングの提供といった取組により、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1.6倍の売り上げを達成するなど、利用者の増加につながった。 ●文化・教養講座について、受講料の値上げによる講座内容の充実や、体験会・見学会の開催など、新規受講者獲得のための取組を実施し、収入は予算額に達することはできなかったが、前年度の決算額との比較では約1.2倍の収入を確保した。 ○駐車場について、利用が少ない東門駐車場を引き続き、橘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150万円以上の増額となった。 ○設備故障による施設の利用休止に伴う収入の減少に関する補償金や、原油価格・物価高騰に伴う費用の一部補填金について、市と協議し、受領した。 【適切な金銭管理・会計手続】 ●令和5年10月のインボイス制度の施行に伴い、請求書や簡易請求書などの必要書面の発行等の対応を適切に行った。 ○会計業務のマニュアルを作成し、随時見直し等を行い、スタッフへの周知を図った。 ○月1回の本市と指定管理者の間で行われる連絡調整会議には、施設で勤務する職員とは別に、代表企業及び構成企業の本社職員も参加しており、事業の進捗状況、費用の支出状況などを現場の職員以外の者により確認することができる体制が構築されている。					
分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
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)

【施設の管理運営事業】

○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。

●屋外喫煙所について、令和6年度より隣接する橘処理センターが再稼働することに伴い、駐車場から施設までの導線が変更するため、施設利用者の通行機会の増加が見込まれることなどから、受動喫煙防止を目的として、新たに衝立を設置した。

●こども用プール内の窓について、経年劣化により、蜂などの害虫の進入が顕著であったことから、新たに網戸を設置し、こども連れの利用者が安心してプールを利用できる環境を整備した。

●こどもの使用頻度が高いトイレ(3か所)に、こども用の便座を設置した。

●こどもの利用が多く、バリアフリー導線としても活用されている屋外通路の歩道について、樹木の根上がりによる隆起が発生していたことから、隆起部分へのマーキングを行い、視認性を高め、安全性を向上した。

●市の取組と連携して、各諸室の360度ビュー画像をGoogleマップにて公開した。

○HPの閲覧数364,745回(令和4年度:321,494回)、ユーザー数270,842人(令和4年度:242,474人)、となっており、HP閲覧数、ユーザー数ともに、前年度よりも増加した。

【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 4,117人(令和4年度 6教室 4,834人)、短期教室 19教室 2,899人(令和4年度 19教室 2,828人)と、設備故障に伴うプールの休止などの影響もあり、前年度に対して年間教室の利用者は減少したが、短期教室の利用者は増加した。

●大人の3か月教室について、幅広い世代への健康増進機会の提供及び初心者や高齢者でも参加しやすい教室の実施を目的として、ストレッチボールを活用した新規の教室を開講した。

○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「趣味の教室発表会」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。

●地域住民へスポーツ教室を周知するため、文化・教養事業で実施した広報手法を参考に、新たに町内会を通じた回覧板や地域の掲示板を活用した広報、高津区・宮前区・中原区の行政施設へのチラシの配架などの取組を実施した。

●プール循環配管の破断により、令和4年10月から令和5年8月までプール教室が休止となり、受講者の退会や講師の退職、利用控えなどが発生する中、受講者への教室再開案内や講師の確保に努め、安全面に配慮し、規模を縮小しながらプール教室を再開した。

【文化・教養事業】

○文化・教養事業全体としては、年間講座 25講座32教室 4,792人(令和4年度 23講座28教室 4,139人)、短期講座 15講座 36教室 344人(令和4年度 14講座49教室 489人)と、年間教室・短期講座の参加者の合計は前年度より増加した。

○会議室の利用件数は、3,405件となっており、令和4年度の2,968件と比べると437件の増加となった。

●受講料の値上げによる講座内容の充実を図り、さらに、利用者の増加のために講座の体験会及び見学会を実施し、体験会を利用者意見の確認の場としても活用した。

●新たな短期講座として、過去に実施したイベントで好評だった「金継ぎ教室」や、利用者アンケートで要望の多かった語学関係の講座、高齢者でも気軽に参加できるヨガ講座など、様々な手法で確認した利用者意見を参考に、新たに4つの教室を開講した。

○幅広い世代からの需要があったことから、短期講座「座ったままdeヨーガ」のYoutube及びInstagramによる動画配信を実施し、自宅でも気軽に取り組める環境を整備した。

○1年間の集大成となる「趣味の教室発表会」を実施し、2,668人が来場した(令和4年度 2,529人)。

【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・自主事業は35,592人(令和4年度21,939人)と、前年度から大幅な増加となった。

●「新作第一町内会盆踊り大会」及び「橘ふるさと祭り」について、現指定管理者としては初めての開催となる中で、過去の交流行事事業の実施による知見を活用し、町内会などの主催者や関係者と密に連携、調整を図り、安全に開催し、地域の賑わいを創出した。

●新型コロナウイルス感染症の影響により開催を見送ってきた「プラザde昼のみ～そうだ、今こそ昼のみしよう！～」を開催し、生産者と販売者及び消費者の交流の機会を創出し、地域産業の振興を後押しする場となった。

●「クリスマス・ファミリーフェスタ」での公式InstagramによるLIVE配信の実施や、趣味の教室の「写真」講座受講生の作品を背景に、「油絵」や「デッサン」などの講座受講生が描いた「鯉のぼり」が泳ぐ作品をWebで公開するなど、オンラインで楽しめる取組を実施した。

【業務改善によるサービス向上】

●レストランの利用者増加に伴う混雑の発生や業務量の増加に対応するため、配膳ロボットを導入し、食事の提供スピードの向上や、利用者の待ち時間の短縮を実現した。

●体育館のスポーツデー(個人利用)について、卓球やバドミントン等のスポーツ用具の無料レンタルを行い、来館者が気軽に利用できる環境を整備した。

【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、ふるさと劇場案内看板のリニューアル、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。

●「語学の講座がない」という利用者アンケートでの意見を踏まえ、趣味の教室に「大人のための学び直し英会話」、「ステップアップ英会話」を開講したほか、ハンゲル講座のプレ体験会を開催した。

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	4	3.2
	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) 【適切な人員配置、連絡・連携体制】 ○仕様書に基づく適切な人員配置が行われたほか、設備故障による施設の利用休止などが発生した際には、適切な体制について市と協議しながら、柔軟な人員配置が行われた。 ○毎月開催する所管課との連絡調整会議において、業務の進捗状況等を適切に報告しているほか、突発的な出来事や事業の進捗について、連携や協議が必要な場合はその都度、適切な報告連絡が行われた。 【担当者のスキルアップ】 ●施設の老朽化に伴う設備故障の発生などに対する館全体での対応力の強化のため、施設維持管理グループと文化施設グループのスタッフの合同研修を実施し、建物管理に必要な設備などに関する基礎知識の習得に努めた。 ○健康増進事業グループでは、トレーニングルーム機器のメンテナンス方法を学ぶ研修を実施し、利用者が安全にマシンを使用できる環境の整備に努めた。 ○舞台技術グループでは、照明・舞台・音響の部門を横断したグループ研修を実施し、利用者などからの問い合わせへの対応力の強化につなげた。 【安全・安心への取組】 ●市が実施した耐震二次診断の結果を受けて、市による耐震補強工事の実施には一定の年数を要することから、全館休館日に防災体験学習施設での研修を実施し、災害発生時の対応や、広域避難施設及び帰宅困難者一時滞在施設の開設に関する対応など、スタッフの防災知識の向上を図るとともに、防災備品の充実を行った。 ○自衛消防訓練について、年2回実施した。 ●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おり、また、有事に備えた有事ハンドブックを作成している。さらに、安全管理強化のために、プールで溺れている方が発生した際の対応方法を確認する溺者研修を2回実施した。 ○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。 【コンプライアンス、職場の労働条件・労働環境、環境負荷の軽減】 ○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。 ○安全衛生や労働条件など、適切な労働環境を確保するとともに、賃金台帳の提出を確実に実施したほか、舞台運営や清掃、警備に関する再委託先の賃金台帳を確認し、下限報酬を下回ることのないよう徹底した。 ○環境負荷の軽減の取組として、館内照明の一部LED化工事の実施や、室温の適正管理を行った。				

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			
(評価の理由)				
【施設・設備の保守管理、管理記録の整備・保管】 ○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5年度も多くの工事や緊急対応の事案があったが、必要な日常点検等の実施や、管理記録の整備、保管を適切に行ったほか、設備の不具合等を発見した際には速やかに市に報告するとともに、市内中小企業などと連携しながら、原因の特定や修繕方法の検討、必要な緊急対応の実施などの取組を実施し、施設の営業継続に努めた。 ●プール棟2Fの更衣室・トイレ照明器具交換工事やボイラー系統低圧蒸気安全弁更新工事などの実施にあたっては、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。 ●プールについて、令和4年10月に発生した循環配管の破断を受けて市が実施した改修工事への協力や、工事完了後の試運転などの適切な対応により、令和5年6月より営業を再開した。また、令和5年10月に発生したプールろ過機の故障発生の際には、市内中小企業と連携し、迅速な原因の究明及び修繕の実施に努め、営業休止期間を最小限に抑えるよう対応した。 ●浴室について、令和5年4月の営業再開直後より漏水が発生し、階下の2階会議室に利用制限が発生したが、迅速な対応により会議室の速やかな利用再開を実現した。また、市内中小企業と連携して、漏水発生原因の特定に努めた。				
【清掃業務、警備業務】 ○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。 ○警備員は時間毎に施設内外の定期巡回を実施し、設備等に破損等がないか確認を行っている。また、巡回時間以外は中央監視室での警備を行っている。				
【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。				
【外構・植栽管理、備品管理】 ○庭園の樹木について、ナラ枯れによる倒木や落枝が発生していることから、強風時の庭園封鎖や、市が実施した危険木の伐採業務への協力を行った。 ●ナラ枯れの影響により倒木の可能性のあった危険木について、市による伐採が予定されていたところ、令和5年10月に倒木が発生したが、市への連絡のほか、緊急性の高い、飛散した枝葉の撤去、法面に掛かった幹の安全防护及び破損した柵やカーバリアードの復旧等の対応について、指定管理者としての強みを活かし、迅速に対応を行った。 ○近隣住民からの要望を踏まえ、敷地外の雑草の除草や植栽の剪定を行った。 ○各種備品の日常点検を適切に実施し、必要な備品の補充を行ったほか、新たにプロジェクターやスクリーン、パレエ用のレッスンバーなど、多様化する利用目的に対応するために必要な備品の充実を図った。				

4. 総合評価

評価点合計	73.0	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

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12年目となる。

令和5年度の総利用者数241,439人は、設備故障に伴うプールや浴室の営業休止などの影響もあったが、前年度と比較して51,778人の利用者増となった。また、文化教養事業、健康増進事業における新規教室の開講や、教室の体験会・見学の実施、情報サイト・新聞等への掲載、公式Twitter、YouTubeやInstagramの活用、Google マップを活用した360度ビュー画像の公開など、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、新型コロナウイルス感染症の影響により中止されてきた地元のお祭りや盆踊り大会が再開し、これまでに培った知見を活用し、主催者などと密に連携・調整を行いながら安全に開催し、さらに、長年課題であったレストラン事業については、地域行事や貸館イベントと連動した特別メニューの提供やケータリングの提供などの取組により、前年度の決算額との比較では約1.6倍の売り上げを達成し、周辺に飲食店が少ない中で、利用者ニーズに応えるなど、順調な管理運営を行ったことから、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、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、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

- ・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。
- ・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。
- ・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Wi-Fi設備などの環境づくりや、YouTubeのオンライン配信などを活用すること。
- ・施設の老朽化による設備故障に伴う諸室の利用制限等が生じている中で、失われた機能を補う事業や取組の実施を検討すること。
- ・施設の現状や課題を踏まえ定めた今後の取組について、着実に実施すること。