

令和7年度 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	川崎市有馬・野川生涯学習支援施設	評価対象年度	令和7年度
事業者名	事業者名 アクティオ株式会社 代表者名 代表取締役 淡野 文孝 住 所 東京都目黒区東山1-5-4	評価者	宮前区役所生涯学習支援課長
指定期間	令和4年4月1日～令和9年3月31日	所管課	宮前区役所生涯学習支援課

2. 事業実績

利用実績

令和7年度 利用実績（ ）内は令和6年度					
	集会室 (有料)	和室・実習室・調理室 (有料)	学習室 (有料)	グループ室	フリースペース・ギャラリー
利用人数 (人)	24,713(22,676)	13,505(13,028)	20,540(20,797)	5,646(5,381)	4,037(3,994)
利用件数 (件)	859(831)	1,508(1,513)	1,901(1,854)	1,102(1,155)	530(623)
利用率 (%)	82.5(79.8)	48.3(48.4)	60.9(59.4)	39.7(41.6)	38.2(44.9)
来館者総数	R7	R6	増減		
	107,958人	104,016人	3.8%		

収支実績

単位 円				
収入の部 科目	予算額 ①	決算額 ②	増減額 ②-①	摘要
指定管理委託料	46,800,000	46,800,000	0	
利用料金収入	5,000,000	4,836,890	△ 163,110	貸室料金、備品使用料
その他収入(受講料)	4,000,000	4,306,600	306,600	主催講座、教室受講料
雑収入(印刷・自販機収入)	600,000	608,119	8,119	印刷代金、自動販売機雑収
自主事業売上充当	400,000	483,000	83,000	音楽コンサート参加料
補填金	0	1,005,732	1,005,732	
合計	56,800,000	58,040,341	1,240,341	
支出の部 科目	予算額 ①	決算額 ②	増減額 ②-①	摘要
人件費関係	29,920,000	31,190,770	1,270,770	職員、スタッフ人件費
事業関係経費	11,720,000	12,033,465	313,465	諸謝金、委託費、図書購入費 等
管理運営経費	12,810,000	13,354,305	544,305	光熱水費、消耗品費、通信運搬費 等
本社経費	1,750,000	1,750,000	0	本社サポート経費
その他	600,000	1,279,078	679,078	イベント経費、主催事業材料費 等
合計	56,800,000	59,607,618	2,807,618	

サービス向上の取組

●アリーノ主催事業については
「第13回夏休み子どもフェスタ」(8月)には3,559人、「第15回アリーノフェスタ」(3月)には3,435人が参加し、地域活動の活性化に寄与した。2つのフェスタを含む主催事業は、前年度と同じ77事業を実施した。このうち、新規事業は22あり、「冬の健康リスクに打ち勝つコツ」「赤ちゃん運動会」「金継ぎ体験」「笑いで脳を元気に！」など、様々な年齢層をターゲットとし、参加したくなる工夫がなされており、講座終了後のアンケートでは、ほとんどの参加者が「満足」という結果となっている。年間を通してバランスよく実施し、意欲的に取り組み、多くの参加を得て、「集う、学ぶ、つながる」場として、地域の活性化に大きく貢献した。

●4回目となるアウトリーチ事業では、野川「影向寺」において、ミュージックソニー(のこぎり)コンサートを実施。神秘的な音色で、初めて聴く方は驚きであった。また、参加型の取組として実際に弾いていただいた。会場ではアリーノ施設の魅力や様々な実施事業を紹介した。

●読書支援については、「春休みガチャ祭り」(700人)、「なつだよ！ 全員集合！！」ガチャガチャ(1,650人)、スタンプラリーを実施。リサイクル本のリユース会は、1,644冊中1,417冊がリユース(リユース率86.2%)された、さまざまな読書支援の取組を行った結果、地域図書室の利用者数はコロナ禍前の利用者数を上回り、生涯学習の拠点として地域住民の多様なニーズに応えた。

3. 評価

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
総合的な運営状況	基本方針	公の施設としての理念を尊重し、生涯学習支援施設としての役割や目的を果しているか。	5	3	3
	事業成果	事業実施による成果の測定・検証が適切に行われているか。	5	4	4
	利用促進	施設の利用促進に向けた取り組みが成されているか。	5	3	3
	利用者満足度	利用者満足度調査を実施し、調査結果を踏まえた満足度向上のための具体的な取り組みが行われているか。	5	3	3
	(評価の理由) 【基本方針】 ・生涯学習支援施設の運営経験を生かして、安全、安心、快適でかつ公平・公正な運営を行った。アリーノ主催事業に関しては、22の新規事業を立ち上げ、年間77事業(昨年度と同じ)を実施し、新鮮味を出しつつ、地域活性化に寄与した。市民活動支援コーナー登録団体との意見交換やサークルネットワーク(冊子・HP)の活用により利用者間のネットワークの拡充に努め、さらに、ご意見箱の設置や利用者アンケートの実施により利用者の意見を把握するなどの改善を図っている。4年目となる野川地区へのアウトリーチ事業については、野川地域の有名なお寺の本堂をお借りして、コンサート企画を新規に実施した。 【事業成果】 ・生涯学習支援施設としての役割を果たせるよう、アリーノで「集う、学ぶ、つながる」を基本コンセプトとして、きめ細やかな運営を行っている。読書支援については、話題の本や新着本のコーナーの設置と、地元小学生作品の絵本コーナーを展示、夏休みの読書を促進させるガチャガチャの企画には1,650人が参加するなど、アリーノ地域図書室独自のキャンペーンを展開した結果、図書室利用者は前年度並の28,683人(1日平均約83人)となり、子どもから大人までの多世代の学びの場となっている。子ども食堂は、通算で113回実施(本指定管理者15年間で月1回、コロナ禍での中断期間あり)され、新規の参加者に加え、地元を中心とした食材提供者も増えており、運営を支えるボランティア登録者も26人となるなど、つながる交流の場の柱となっていることは評価できる。 【利用促進】 ・告知力の高いタウンニュースやイツコム、HP・館内チラシ・町内会回覧を活用した情報発信を行うとともに、日頃、アリーノを利用している団体に対して積極的に参加を呼びかけることにより、ほとんどの主催事業で定員を満たすことができた。事業内容のマンネリ化防止にも努め、高齢者に人気のスマホ個別相談会やふるさとウォーキング、男子ごはん部を企画し、男性利用者増にもつながっている。地域図書室については、各種キャンペーンの館内告知やSNSでの発信により利用を増やしており、アリーノ全体の利用者数が増加(有料貸室：前年比105%、無料室：110%)したことを確認した。 【利用者満足度】 ・利用者満足度に関するアンケート結果(2月に実施、578人回答)については、広報紙アリーノニュース及びホームページに掲載し、区民をはじめとする利用者に情報提供を行うとともに、今後の施設運営に役立てた。アンケート結果について、満足とやや満足の合計は、昨年度と比較して、①総合満足度(79→78%)、②職員・スタッフの接客態度(80→76%)、③館内の清掃満足度(85→82%)となっており、概ね利用者の満足度は高いと見るが、接客評価の改善に向けて利用者との対面での対応や電話の応対等について、研修等の実施により接客力の向上を図った。各主催講座・教室ごとの満足度も概ね高評価を維持しており、職員の日頃の努力により利用者からの信頼を得ていることを確認した。				

管理業務の実施状況	維持管理等の再委託	施設利用提供に支障をきたすことの無いよう、施設・設備の保守点検や整備等を適切に行っているか。	5	3	3
	個人情報保護や情報公開	個人情報の保護や情報の公開を適切に行っているか。	5	3	3
	人員配置	円滑な施設運営に必要な人員配置(資質・ローテーション等)を行っているか。	5	3	3
	人材育成	各種研修等を行うなど、人員の資質の向上を図っているか。	5	3	3
	危機管理	利用者の安全の確保及び有事の際の適切・迅速な対応のための危機管理体制がとられているか。	5	3	3
管理業務の実施状況	(評価の理由) 【維持管理等の再委託】 - 施設の維持管理は管理会社への委託により、日常点検、休館日の重点的な機器設備等の点検を実施している。定期清掃、保守点検時には職員が立会い、機材のチェックを行うなど、状況に応じて迅速かつ適切に対応した。法令に基づく検査の実施等、安心・安全・快適を基本に定期点検を計画的に実施し、適切に維持管理を行った。 【個人情報保護や情報公開】 - 指定管理者として、職員に対する教育研修を定期的に実施するとともに、日頃から個人情報保護に係る法令の遵守に努め、個人情報の取扱いに細心の注意を払うなど、個人情報保護に対する職員の高い意識が引き続き保たれている。その結果、個人情報に関する漏洩は発生しておらず、紛失等の事案もない。 【人員配置】 - 図書受付、貸室受付、総合窓口の3業務をこなせる人材を定着させたことにより、効率のかつ安定的な業務執行が可能となっている。また、図書館司書資格保有者(スタッフ1人)の配置を継続し、図書イベント等にも幅がで、図書等の多様な利用者ニーズに対応できる体制が構築されている。職員を適正に配置し、利用者の安全・安心の確保を基本としつつ、事業や行事の実施状況等に合わせた勤務体制が確保できている。 【人材育成】 - 休館日を効果的に利用して各種研修を実施するとともに、本社から講師を招き、研修や接遇に関するディスカッションを実施した。消防訓練やAED訓練では宮前消防署の協力を得て実施するなど、職員・スタッフ全員のスキルアップを図り、地域貢献ができる人材の育成に努めている。 【危機管理】 - 利用者の安全・安心の確保に向け、関係課と連携してリスク管理を徹底するとともに、消防訓練や非常灯の点検、災害用資機材の整備点検等を適切に実施している。 - 災害時の応急対策に関する計画を作成するとともに、年次更新を行った。				
事業実施状況	施設利用提供業務	生涯学習振興を図るための施設利用提供を行っているか。	5	3	3
	生涯学習支援事業	生涯学習支援を図るための学習教室やイベント等事業を実施しているか。	5	4	4
	指導者・ボランティアの育成	地域学習指導者の育成やボランティア等の育成のための事業を実施しているか。	5	4	4
	活動団体等との連携事業	地域活動団体や他施設と連携して魅力ある事業を展開しているか。	5	3	3
	市民活動促進業務	市民活動への参加促進に向けて活動団体の情報収集・提供を行うとともに、市民活動に関する相談体制の充実を図っているか。	5	3	3
	市民活動支援体制	市民活動支援コーナーの適正利用に向け、利用団体間で意見調整を行い、市民活動支援を図っているか。	5	3	3
	自主事業に関する事項	利便性やサービスの向上のための自主事業等を実施しているか。	5	4	4
	広報活動	施設利用促進及び生涯学習振興を図るための広報活動が成されているか。	5	3	3
	(評価の理由) 【施設利用提供業務】 - 朝の施設への入場時間を開館の10分前(大型イベント時は15分前)に前倒し、利用者の暑さ寒さ対策だけではなく、入口付近の混雑緩和にも役立っている。貸室のカギの受け渡しは午前・午後・夜間ともに5分前に行い、利用者に配慮している。 - 環境局の推進している夏期の「ちょこ涼」に参加し、一階休憩スペースで誰でも暑さをしのげるスペース開放が開始されたことを確認した。 - 建設緑政局の推進するシェアサイクル事業に協力し、場所の有効活用と市への財産収入に貢献した。 - フリースペース・ギャラリ稼働率が38%であるため、広報パネル(今後の市民活動やアリーノ主催イベントのお知らせ、公募など)の設置や地域の小中学校で制作された絵画作品等による展示の呼びかけなど施設利用勧奨に向けた取組が必要。 【生涯学習支援事業】 - 主催事業については、前年度同数となる77事業を実施した。このうち、新規事業は22あり、赤ちゃんの参加から、中年以降の世代向けの冬の健康についての講座や陶磁器の金継ぎなど、幅広い世代に向けて新しい取組を導入し、マンネリ化防止を図る工夫が見られる。講座終了後のアンケートでは、ほとんどの参加者が「満足」という結果となり、開催した講座すべてが好評であった。夏休みの読書を促進させるガチャイベント、リサイクル本のリユース会、スタンプラリーなどさまざまな読書支援の取組により、地域図書館の利用者数はコロナ禍前の利用者数を上回っており、生涯学習の拠点として地域住民の多様なニーズに応えることができたことは評価できる。 【指導者・ボランティアの育成】 「おしゃべりサロン」、「シニアリトミック体操」、「レコードを聴く会」の3事業を、ボランティア育成の事業として絞り込み、職員の業務量を調整し、必要な育成支援を行う体制となっていることを評価する。こども食堂のボランティア登録者数は、昨年より5人増えて26人となり、常時15人以上のボランティアが参加し、定期的な交流の場を設けてモチベーションを維持している。高齢者の健康維持に大いに寄与している「おしゃべりサロン」などには、リーダーが率先して運営に携わっている。「おはなしかい」には、登録の2団体が積極的に参加しており、地域の保育園とも連携を図っている。月1〜4回開催されるこれらの事業の運営に多くのボランティアが積極的に参加しており、将来的にボランティアのみで自主運営が目指せるリーダー格の人材が成長してきていることは評価できる。 【活動団体等との連携事業】 - 地域活動団体と連携し、アリーノ主催で実施した「第15回アリーノフェスタ」には、舞台発表の部に10団体、作品展示・体験の部に15団体3,435人が参加し、地域の活性化に貢献した。さらに、近隣小中学校との連携事業として、有馬小学校(有馬の良ところ絵本展示、町探検への協力、PTAのベルマーク集めへの協力)、有馬中学校の職場体験を受け入れた。また、有馬町会・東有馬町会・有馬第二団地等の盆踊り・夏祭りをはじめとする地域行事への協力や、地域の秋のお祭りに西側広場を休憩所として提供、外階段を開放して2階トイレも提供するなどして円滑な運営に貢献した。 - エコキャップ・残存油の回収など、様々な地域活動団体の活動にも協力し、地域活動の活性化に寄与したことは評価できる。 【市民活動促進業務】 - 市民活動支援コーナー利用者連絡会運営委員会が主催する「第10回アリーノ市民活動ふれあいフェア」(554人参加)の開催に協力し、市民活動支援コーナーの登録団体が集い、つながる機会を創出し、市民活動促進に貢献した。 【市民活動支援体制】 - 市民活動支援コーナー利用者連絡会運営委員会事務局として、毎月の会議に出席して情報交換・意見交換を行い、同コーナーの利用率向上に向けて取り組み、フリースペース・ギャラリーの利用率が増え、利用者数は前年比101%と微増した。市民活動支援コーナー登録団体への印刷代行サービスも定着し、町内会・自治会・団体等各総会資料作成等の事務代行の支援は地域に好評である。フリースペース・ギャラリ稼働率が4割位であるため、広報パネル(今後の市民活動やアリーノ主催イベントのお知らせ、公募などの情報掲示)の設置や地域の小中学校で制作された絵画作品等の展示の呼びかけなど施設利用勧奨に向けた取組が必要。 【自主事業に関する事項】 - アリーノ音楽コンサートでは、市内や地元宮前区在住のアーティストに出演を依頼し、予定していた年4回すべて開催した。音のヨガ、ピアノ、ジャズ、ハーブ演奏と大人が興味を引く企画で開催し、総鑑賞者504人を集客したことを評価する。 【広報活動】 - ホームページでの広報の他、町内会の協力による回覧板への掲載については、職員が連絡調整を行なっている。月1回発行のアリーノニュースは、施設情報を的確に伝える楽しく読みやすい紙面構成となっており利用者にも好評である。さらに、事業の告知力があるタウンニュースへの掲載や、ケーブルテレビのイッツオムの取材を年数回受け、アリーノの活動を伝えるなど、職員による地道な広報活動に取り組んでいる。インスタグラムなどでの広報は、利用者に浸透していない傾向がアンケートからも分かってきたため、来館時に、QRコードで次回催事の案内をするなど検討が必要。				

収支状況	収入計画	収支計画に基づく安定した運営を行っているか	5	3	3
	効率性	サービスの維持・向上に留意した上で効果的・効率的な予算執行が図られているか。	5	3	3
	適切な金銭管理・会計手続き	収入と預かり金等を区別した管理を行うとともに、事業収支に関して適正な会計処理が行われているか。	5	3	3
	(評価の理由)				
	【収入計画】 ・年間収支計画に則り、月次予算を作成し、月次予算管理表を作成することにより、収入面の管理強化を図った。自主事業である音楽コンサートは年4回の計画を全て実施し、1回平均126人の開催となり、予算比の1.2倍の収入を得ることができた。また、有料室の利用率が昨年よりやや増加した。集会室の夜間利用率が低い課題への対応として、「グランドピアノを弾きませんか」(50分1,000円)でグランドピアノの利用を勧奨する取組のほか、「ピギナーズフラ」を毎週設定し、収入の確保を目指した。 【効率性】 ・指定管理料が年間ほぼ定額である中、収入の改善と、ここ数年の人件費や物価上昇の中で、職員の効率的な配置を本社と連携して行った。職員・スタッフのシフト調整や配置を工夫し、図書カウンター混雑時のプザーによる貸館受付への応援要請などを行った。小規模修繕・備品交換等の価格比較による経費節減など、常に効率性を求め、支出の抑制を意識した。また、各部署の点検時にトランシーバーによる通信を行うことにより、事務所から離れていても指示ができるように改善するなど、業務面で効率的な連携体制がとれるようにした。 【適切な金銭管理と会計手続き】 ・使用料をはじめ、取り扱う金銭が公金であることを職員に意識づけを徹底し、責任の所在を明らかにしたうえで適正に業務を執行した。また、本社経理担当との連携によるダブルチェック体制をとり、適切に処理を実施し、台帳との差額は発生していない。スタッフ全員に現金取り扱いに関する基本動作(利用者の目の前で受け取った利用代金の復唱、釣銭発生時の受け渡し金額の復唱等)を徹底しており、年間を通じ使途不明金は発生していない。 ・令和7年度の市監査事務局の監査が行われ、指摘なしであった。				

4. その他加点点

分類	項目	着眼点			評価点
その他加点点	市の政策課題への取組	・宮前区子育て支援関係者連絡会主催(事務局「宮前区役所地域ケア推進課」)の未就学児を対象とした子育て支援への協力(「うえるかむクラス」) ・令和7年度に初開催の「みやまえつながるフェスタ」(宮前区役所地域ケア推進課主催)への協力 ・健康福祉局「生活保護・自立支援室の「学習支援・こどもの居場所づくり」への協力 ・まちづくり局市街地整備部主催の「宮前区のミライづくりプロジェクト」オープンハウスへの協力			1
	(評価の理由) ・宮前区転入者の仲間づくりとその子どもの子育て支援のための「うえるかむクラス」を6月に開催し、45人の来館者があった。 ・宮前区役所地域ケア推進課主催の「みやまえつながるフェスタ」は、延べ1,061人の参加があった。さまざまなセミナーやワークショップ(プロレスラーから健康を学ぶ、終活など)があり2月の寒い時期にホッとしたイベントが開催され初開催のイベントに積極的に協力をしていただいた。 ・平成29年度から実施している学習支援への協力については、アリーノが事務局を担う「市民活動支援コーナー利用者連絡会」への橋渡しを行うなど、地域活性化への協力とネットワークの拡大を図ることにより、生涯学習の振興に寄与した。 ・宮前区のミライづくりプロジェクトでは単なる場所の提供のみならず、利用者の目につきやすい場所へのチラシ掲示、配架など積極的な協力を行った。オープンハウス型説明会は、2月に実施され、パネル展示等の準備等に協力した。47人の来館者があった。				

5. 総合評価

評価点合計	65	評価ランク	C
-------	----	-------	---

6. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

施設の設置目的である「地域における市民の主体的な学習活動の支援、生涯学習の振興を図り、個性豊かで活力に満ちた地域社会づくりに寄与する」という役割を十分に認識し、公平・公正な運営と利用者サービスの提供に努めている。民間のノウハウを活用し、効果的、効率的な館運営を心掛けるとともに、利用者の声に耳を傾け、多彩な新規事業や読書支援の取組をはじめとする創意工夫を行い、多様化する市民ニーズに迅速、的確に対応している。川崎市各局主催イベントにおいても、実施会場として積極的に連携・協力している。15年を迎える指定管理業務において、これまで蓄積されてきた事業、創意工夫を続ける姿勢が利用者からも評価されている。

7. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

・子どもから高齢者まで幅広く誰もが身近に気軽に来館し学べる場、また、地域の情報発信の拠点として、常に柔軟な施設運営により効果的な事業を行うことが重要である。 ・市民活動への支援については、市民活動支援コーナーの登録団体をはじめとする利用団体へのきめ細やかな支援を継続し、アリーノを拠点とする市民活動の活性化に向けて、引き続き精力的に取り組んでいただきたい。 ・野川地区で今回実施したアウトリーチ事業であるお寺でのコンサートは地域特性を活かした良い企画である。引き続き野川地区での中高年世代が参加できる企画を増やしていただきたい。利用者は、直接来館、タウンニュースや町内回覧板などで催事の予定を知る機会が多い傾向があるため、館内掲示の工夫や、スマホからQRコード読み取りで詳細を確認できたり、効果的な広報方法を引き続き検討していただきたい。 ・読書支援については、平常時の新刊本、話題本のコーナー設置、多様なイベントの実施など年間を通じて継続的に取り組み、創意工夫を重ねていることは評価できる。引き続き、利用者ニーズを的確に把握しながら、さらなる利用促進と満足度の向上のための取組に期待したい。図書室の利用については、来館者が増加している一方で、貸出数は減っている傾向がある。これは、スマホ等によるオンライン書籍の増加やAIの利用の影響があると思われる。しかし、小さいながら地域に図書室があることは、地域住民にはメリットが大きいことから、図書室がある施設としての強みを最大限活かすとともに、引き続き利用しやすい環境づくりをお願いしたい。また、図書室は幅広い世代に利用されており、話題の本に関連する催事等の企画実施が、より多くの利用者の新規開拓に向けて有効なものではないかと思われる。 ・使用料収入に関しての公金管理については、適切な体制・処理を実施していることから今後も徹底・継続していただきたい。また、年間の修繕計画を作成し、速やかな修繕をお願いしたい。
