

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	平成26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 鈴木 悟 住 所 東京都目黒区下目黒1-1-11	評価者	生涯学習支援課長
指定期間	平成24年4月1日～平成29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	平成26年度 利用実績 ()内は25年度					地域図書貸出冊数 H26年度 97,889冊 H25年度 79,606冊 H24年度 79,939冊 H23年度 79,548冊			
		集会室(有料)	和室教養室(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)	24,251(27,344)	10,975(10,489)	22,265(17,966)	3,968(4,141)	7,619(8,221)			
	利用件数(件)	854(816)	1,153(1,115)	1,652(1,359)	542(587)	857(765)			
	利用率(%)	82.0%(78.4%)	36.9%(35.7%)	52.9%(43.5%)	19.5%(21.1%)	61.7%(55.1%)			
	来館者総数	H26 77,743人	H25 76,666人	増減 1.4%増		市立図書受渡し冊数 H26年度 30,056冊 H25年度 28,528冊 H24年度 27,489冊 H23年度 26,720冊			
収支実績	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				45,908,298	45,908,298	0		
	利用料金収入				4,200,000	4,635,050	435,050	学習室・教養室等施設提供の増	
雑収入(印刷、自販機)				500,000	670,911	170,911	印刷代、自販機手数料の増		
その他(受講料等)				3,100,000	3,329,950	229,950	講座・教室開催の増		
合計				53,708,298	54,544,209	835,911			
支出の部 科目				予算額 (①)	決算額 (②)	増減額(②-①)	主な内訳()は予算		
運営管理費				48,708,298	47,459,162	△ 1,249,136	人件費	24,920,976	(25,649,000)
							諸謝金	2,850,972	(2,700,000)
							消耗品・図書等	2,775,385	(3,000,000)
							委託費	7,249,885	(7,500,000)
							光熱水費・他	7,738,901	(7,943,298)
							租税公課	1,923,043	(1,916,000)
収支差額				5,000,000	7,085,047	2,085,047			
サービス向上の取組	<ul style="list-style-type: none"> 貸室時間の前後に鍵の貸出し返却のための時間を設け(閉館時間21時+15分)、部屋貸出時間を最大限利用できる体制を組んでいる。 年末年始の返却本整理のために休室としていた1月4日を、職員体制の見直しにより全日開室とした。 施設蔵書の受付業務(貸出・返却)の延長に加え、市立図書館取り寄せ本の取扱い時間を全日「10時～18時」から「9時～20時」に延長し、勤労者等の利便性を改善した。 利用の多い集会室の空き情報を掲示し、随時予約を容易にしたほか、講座等の参加者への前日連絡に取組み、欠席がある場合はキャンセル待ちの方に情報提供した。 フリースペースに「ふれあいサロン」コーナーを用意し、囲碁・将棋の貸出を始めて気軽に集まれる場の提供を開始した。 地域での市民講師の発掘や受講者の学習グループ化へ結びつける教室を開催するほか、立ち上げたアリーノサークルネットワークの活動団体紹介小冊子を作成し、サークル団体と生涯学習入門者とを結び付ける活動を展開した。 仕様書を上回る冊数の図書を購入したほか、要望の多いウォシュレットを設置するなどのサービス向上を図った。 								

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(0.6)	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(0.8)	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	4(0.8)	4
	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(0.6)	3
		(評価の理由) ●5ヵ年推進計画にある「地域との連携、市民活動育成、参加型事業の推進、実行委員会形式のイベント実施」の取り組みが拡充された。これまでの経験を活かした施設づくりと事業展開によって地域への浸透の度合いを高め、地域団体との協力関係を築いて市民参画によるまちづくりに貢献した。 ●各イベントや教室・講座の修了時には必ずアンケートを実施し、得られた情報を全職員で共有するとともに事業担当者会議にて効果測定・検証を行っている。検証結果や寄せられた要望は次の企画にあたり、生涯学習事業については学習テーマや学習手法、講師の選定などに、イベントについては実施内容や運営方法などに反映させている。その結果、利用者の期待に応える多彩な事業が実施され、事業数、参加者数の増加に結びついた。 ・アリーノ事業総数 H25 48事業→H26 61事業(前年度比27.1%増) 参加者数 H25 15,160人→H26 16,129人(前年度比6.4%増) ●広報や情報提供の拡充により施設利用の拡大を図った。蔵書本の貸出冊数枠を広げるとともに、市立図書館取り寄せ本の取扱い時間を拡大するなどのサービス向上に取り組んだ。図書室内の環境整備や近隣小学校に向いての図書カード作成キャンペーンを実施し、図書室蔵書の貸出冊数及び市立図書館の取扱い冊数の増加に繋がった。 ・貸室利用率 H25 49.8%→H26 56.9%(7.1ポイント増) ・地域図書貸出冊数 H25 79,606冊→H26 97,889冊(23.0%増) ●教室終了時のアンケートや毎年2月に実施する満足度調査を通じて施設利用者の声を積極的に収集し、ニーズを把握、分析し、改善点があれば事業実施や施設運営に生かすよう努めた。改善点を館内掲示板や広報紙で迅速に情報発信することにより、施設の運営や取組みに対する姿勢が認知され、利用者満足度の向上に結びついている。職員の接遇や施設環境等で高い満足度を得ている。 ・満足度 接遇等 H25 78.4% → H26 83.6%(5.2ポイント増) 環境整備 H25 86.0% → H26 84.1%(1.9ポイント減)			
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(0.6)	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(0.6)	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(0.6)	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(0.6)	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(0.6)	3

管理業務の実施状況	(評価の理由) ●施設の維持管理は、建物総合管理委託により日常点検をはじめイベント終了時の特別清掃や休館日の重点的な機器設備の点検など、適切な保守管理委託業務が実施されている。 ●指定管理者として個人情報保護方針を館内とホームページに掲示し、プライバシーマーク認定制度に則った教育研修活動を定期的に行っている。業務遂行にあたっては、アルバイトスタッフを含めて個人情報保護に対する意識を高く保ち、個人情報の取り扱いには細心の注意を払っている。 ●人員配置等は適正に行われており、事業や行事に合わせて柔軟な勤務体制がとられた。職員教育により一人ひとりが多種業務をこなすことが可能となることで、効率的効果的に業務が遂行された。人材育成では研修やミーティングの開催により日々職員のスキルアップに努めている。 ●指定管理者において、生涯学習や施設管理等の業務研修、接遇等の人材育成、各種研修会が実施されている。 ●事故防止や防災に向けた研修や訓練が適切に実施され、全職員に危機管理意識が浸透している。毎日の施設点検では、地震や火災、ケガ防止等の危険回避を意識して実施している。台風、大雪等の警報発令が予測される時は早期に対応することによりトラブルを未然に防止している。					
	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(0.6)	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(0.8)	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	3(0.6)	3	
	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	4(0.8)	4	
	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	4(0.8)	4	
	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	4(0.8)	4	
	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(0.8)	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	4(0.8)	4	
事業実施状況	(評価の理由) ●施設利用提供では利用者増に取り組み、有料貸室及び無料貸室とも稼働率が高くなり、利用料収入の増加にも結びついて実績は高く評価できる。 ・有料貸室利用率 50.5%(前年度比5.3ポイントアップ) ・有料貸室利用人数 57,491人(同比3.0%増) ・利用料金収入4,635,050円(同比9.0%増) ●生涯学習支援事業は、幼児から高齢者まで幅広い世代を対象に開催し、子育てや健康、趣味、教養等、テーマも多岐にわたって前年度より拡充して実施した。 ・開催講座数(自主事業を除く) H25 40講座 → H26 54講座 ・参加者数 11,294人(前年度比6.2%増) ●サークル活動等を主宰したい方を応援する「市民活動育成事業」を展開し、新たに5団体の指導者を育成した。アリーノ土曜学校では、地域の誇りとなる人材を発掘し、講演会等を通じて地域の方々とのつながり、指導者としての足がかりの場を設けた。経験の浅い読み聞かせ等のボランティアグループに対し、事業を共同開催することにより活躍する場の提供や広報活動を支援した。 ●アリーノで活躍する団体や地域との連携により、「夏休み子どもフェスタ」、「アリーノフェスタ」を開催したほか、市民活動支援コーナー登録団体の活動成果の発表を行う「市民活動ふれあいフェア」を開催した。展示会の開催、生涯学習支援事業での活動団体からの講師選出など、地域で活動する団体と多彩な連携事業を実施した。また、同委員会と連携したアリーノ土曜学校の講師となる人材発掘はユニークな取組みとなっている。 ・団体との連携 こどもフェスタ H25 30団体 → H26 30団体 アリーノフェスタ H25 45団体 → H26 48団体 ●アリーノを中心に活動している団体で組織するアリーノサークルネットワークを立ち上げ、小冊子を作成してサークル活動の紹介等を行ったほか、市民活動支援コーナー運営委員会に参加する団体で「市民活動ふれあいフェア」を開催し、訪れた約1,000人の方に団体の活動紹介や成果を発表した。新たに風除室と廊下を使い情報コーナーを設置し、活動団体の情報提供を行うとともに、市民活動に関する相談体制の充実にも努めている。 ●市民活動支援コーナー運営委員会の事務局を担い、コーナーの適正利用を進め、地域の情報収集・提供、相談体制の充実を図るなど、市民活動グループへの支援の強化に努めた。市民活動支援コーナーの活用に向けて、提案を行うとともに意見調整を図るなどの役割を担い、「ふれあいサロンコーナー」が設置される成果をあげた。新規に7団体が加入し、支援コーナー登録団体を中心に、多くの団体の活動紹介や成果の発表を行う「市民活動ふれあいフェア」を開催する活動支援を行った。 ●イベント関係では、地元出身のアーティストを招いての4回の音楽コンサート、地域の方々との交流イベントとなる子どもフェスタ、アリーノフェスタなど7事業を多彩に開催し、延べ4千人の地域住民とのふれあいの機会を持った。地域コミュニティの核として、地域で愛される施設となるよう自主企画イベントの開催に努めた。 物販事業では、災害時対応型自動販売機を設置するほか、その他事業では有料コピー機の設置、職員による印刷代行等サービスを行うなど、サービス向上に取り組んでいる。 ●毎月発行する「アリーノニュース」を始めとして、各種広報媒体を活用した広報活動を精力的に行った。ホームページの運営に当たっては、有益で新鮮な情報の提供に努め、幅広い区民層を意識した情報提供を行った。また、広報紙を配架してもらえる店舗等の開拓を進めるなど積極的な取組みが行われている。					
	収支計画	収支計画に基づく安定した運営を行っているか	5	3(0.6)	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	4(0.8)	4	
	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(0.6)	3	
	収支状況	(評価の理由) ●主な収入源である貸室の利用料収入や講座・教室の受講料となるその他収入の確保のため、利用者への働きかけや広報活動の工夫に努めた。その結果として、前年度を上回り、年度計画も達成する収入額を確保している。支出では、計画に対し若干の調整が入りながらも適正に執行されている。 ●職員研修等を通じてアルバイトスタッフの力量を高め、一人ひとりが幅広い業務を担当することで効率的な勤務体制を組むことが可能となり、サービスを低下させずに人件費の節減を図ることができている。生涯学習の振興や市民活動支援に積極的に取り組み、光熱水費や事務経費の執行状況を日々点検することで節減に努め、効率的な予算執行がなされた。一方、図書購入では、年間300冊以上との基準に対し956冊を購入したほか、利用者からの要望を受け、ウォッシュレットを導入するなど利用者へのサービス向上が図られたことは高く評価する。 ●金銭管理や会計手続きは、指定管理者の経理マニュアルに基づき適切に会計処理された。施設から本社へ定期的に確実な業務報告がなされており、疑義は生じていない。市が実施した監査でも特別な指導を受けることはなかった。				
		収支計画	収支計画に基づく安定した運営を行っているか	5	3(0.6)	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	4(0.8)	4
		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(0.6)	3

4. 総合評価

評価点合計	69	評価ランク	C
-------	----	-------	---

5. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

●指定管理期間の3年目として、これまでの経験を踏まえつつ利用者の意見・要望に耳を傾けながら、その声を事業企画や施設管理に反映して運営にあたった。事業実施では、多彩な講座・教室、イベントが開催され、年々事業数・事業内容が拡充されるとともに参加者数も増加している。施設提供では、周知活動や職員の接遇、利用率向上に向けた工夫を施すなどの総合的な取組みにより利用率・利用者の増加を図ったことは高く評価できる。また、ボランティア団体・活動団体への情報提供や相談体制整備等の支援を行い、事業連携等を通じて良好な信頼関係、協力関係を築いた。 ●地域図書室では、環境整備や蔵書数増加に努めたほか、貸出冊数の拡大や取扱時間を前後に延長するなど、その取組みは高く評価される。
--

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

●有馬・野川生涯学習支援施設は、生涯学習支援の機能に加え、地域コミュニティの核となる市民活動の支援、活動拠点としての役割も併せもつ。これまで注力してきた生涯学習参加者の取り込みやグループ化に加え、今後は、町内会・自治会組織や地域団体との関係をより密なものとし、地域のまちづくりを担う人材発掘と人材育成に向けた取組みを強化していくことを期待する。そのために、これまで築いてきた地域ネットワークや施設懇談会、利用者連絡会等の意見、要望に耳を傾け、区役所各課との関係も深めながら、人材養成の視点を意識した教室・講座の企画が望まれる。 ●施設提供においては、年々利用率の向上が図られており、利用者増に向けた取り組みを継続するとともに人気の低い部屋の利用率向上に向けた創意工夫の実践を期待する。
