

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	令和元年度
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	生涯学習支援課長
指定期間	平成29年4月1日～令和4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	令和元年度 利用実績( )内は平成30年度						地域図書室貸出冊数 R1年度 90,520冊 H30年度 97,174冊 H29年度 101,653冊  市立図書受け渡し冊数 R1年度 34,268冊 H30年度 32,049冊 H29年度 33,522冊																																															
		集会室(有料)	和室・実習室・料理室(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)	21,205(24,555)	14,291(14,300)	21,365(22,734)	7,181(6,820)	7,014(8,051)																																																
	利用件数(件)	864(906)	1,432(1,582)	1,634(1,808)	994(1,160)	1067(963)																																																
利用率(%)	82.8%(87.0%)	49.1%(50.7%)	52.2%(57.9%)	35.7%(41.8%)	76.7%(69.4%)																																																	
来館者総数	R1	H30	増減																																																			
	109,311人	118,088人	7.4%減																																																			
収支実績	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入の部 科目</th> <th>予算額 (①)</th> <th>決算額 (②)</th> <th>増減額(②-①)</th> <th colspan="2">摘要</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理委託料</td> <td>43,672,090</td> <td>43,672,090</td> <td>0</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>5,500,000</td> <td>5,181,465</td> <td>△ 318,535</td> <td>貸室料金、備品使用料</td> <td></td> </tr> <tr> <td>その他収入(受講料)</td> <td>4,500,000</td> <td>3,887,520</td> <td>△ 612,480</td> <td>主催講座、教室受講料</td> <td></td> </tr> <tr> <td>自主事業売上充当</td> <td>150,000</td> <td>81,000</td> <td>△ 69,000</td> <td>音楽コンサート利益</td> <td></td> </tr> <tr> <td>雑収入(印刷・自販機収入)</td> <td>800,000</td> <td>873,711</td> <td>73,711</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>補償金</td> <td>0</td> <td>43,790</td> <td>43,790</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>54,622,090</td> <td>53,739,576</td> <td>△ 882,514</td> <td colspan="2"></td> </tr> </tbody> </table>						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	43,672,090	43,672,090	0			利用料金収入	5,500,000	5,181,465	△ 318,535	貸室料金、備品使用料		その他収入(受講料)	4,500,000	3,887,520	△ 612,480	主催講座、教室受講料		自主事業売上充当	150,000	81,000	△ 69,000	音楽コンサート利益		雑収入(印刷・自販機収入)	800,000	873,711	73,711			補償金	0	43,790	43,790			合計	54,622,090	53,739,576	△ 882,514		
	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	43,672,090	43,672,090	0																																																			
利用料金収入	5,500,000	5,181,465	△ 318,535	貸室料金、備品使用料																																																		
その他収入(受講料)	4,500,000	3,887,520	△ 612,480	主催講座、教室受講料																																																		
自主事業売上充当	150,000	81,000	△ 69,000	音楽コンサート利益																																																		
雑収入(印刷・自販機収入)	800,000	873,711	73,711																																																			
補償金	0	43,790	43,790																																																			
合計	54,622,090	53,739,576	△ 882,514																																																			
<table border="1"> <thead> <tr> <th>支出の部 科目</th> <th>予算額 (①)</th> <th>決算額 (②)</th> <th>増減額(②-①)</th> <th>主な内訳予算</th> <th>予算額</th> <th>決算額</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="6">運営管理費</td> <td rowspan="6">54,622,090</td> <td rowspan="6">53,739,576</td> <td rowspan="6">△ 882,514</td> <td>人件費</td> <td>26,700,000</td> <td>26,909,819</td> </tr> <tr> <td>諸謝金</td> <td>3,700,000</td> <td>3,090,063</td> </tr> <tr> <td>消耗品・図書等</td> <td>1,850,000</td> <td>1,907,034</td> </tr> <tr> <td>委託費</td> <td>6,900,000</td> <td>6,793,378</td> </tr> <tr> <td>光熱水費</td> <td>3,600,000</td> <td>3,031,041</td> </tr> <tr> <td>租税公課</td> <td>2,000,000</td> <td>2,296,437</td> </tr> </tbody> </table>						支出の部 科目	予算額 (①)	決算額 (②)	増減額(②-①)	主な内訳予算	予算額	決算額	運営管理費	54,622,090	53,739,576	△ 882,514	人件費	26,700,000	26,909,819	諸謝金	3,700,000	3,090,063	消耗品・図書等	1,850,000	1,907,034	委託費	6,900,000	6,793,378	光熱水費	3,600,000	3,031,041	租税公課	2,000,000	2,296,437																				
支出の部 科目	予算額 (①)	決算額 (②)	増減額(②-①)	主な内訳予算	予算額	決算額																																																
運営管理費	54,622,090	53,739,576	△ 882,514	人件費	26,700,000	26,909,819																																																
				諸謝金	3,700,000	3,090,063																																																
				消耗品・図書等	1,850,000	1,907,034																																																
				委託費	6,900,000	6,793,378																																																
				光熱水費	3,600,000	3,031,041																																																
				租税公課	2,000,000	2,296,437																																																
サービス向上の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>●10周年記念事業を実施し地域への感謝と繋がりを大切にできた。(参加者約2,000人)</li> <li>●宮前図書館との連携した取り組みをした。(宮前図書館からの寄贈本受入れ)</li> <li>●平成31年3月にクラウド型図書システムを導入。当初システムの不具合もあったが、10月から本格稼働したことにより蔵書の検索を容易にした。</li> <li>●自習・学習の場として2階グループ学習室を開放しているが満席時には上限4時間として多くの方に公平に利用できるようにした。また2階フリースペースが使用可能な場合は臨時開放して利用できるようにした。</li> <li>●年間67事業のうち7事業を新規とし新鮮味を出した。</li> </ul>																																																					

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	4	4
		(評価の理由) <b>【基本方針】</b> 過去7年間の実績と各種会議への参加や、アンケート等による市民ニーズを反映させ、地域住民への学習活動の支援及び生涯学習の振興を図り、公平公正な運営と利用者サービスを実施している。 <b>【事業成果】</b> 新型コロナウイルスの影響により3事業出来なかったが、年間事業を67事業実施(うち新規7事業)し新鮮味を出した。読書支援では、クラウド型図書システムを導入したことによりアリーノの蔵書がインターネット検索することが可能となり、市民サービスの向上が図られた。29年度から実施している「子ども食堂」は、11月から高齢者も参加(7~8人)するようになり、多世代交流の場として地域からも注視され利用者コミュニティーの輪が広がった。来館者数については、最近数年は減少傾向が続いているが、令和元年度は新型コロナウイルスの影響により3月においては前年比較6割減となった。 <b>【利用促進】</b> 広報及び情報提供については、市政だより、タウンニュース、日刊紙川崎版等を利用し、開設10周年記念事業や、主要な催しである「夏休み子どもフェスタ」、年4回の音楽コンサート等について、開催情報を掲載した。毎月発行しているアリーノニュースや、アリーノの外壁面を利用した広報物掲示などの工夫、地域ネットワークを通じた回覧板、利用団体の口コミ等も通じて情報発信を強化した。また、地域包括ケアシステムの考えから誰でも気軽に利用できる雰囲気を作った。コロナウイルス対策として「家読のすすめ」を行い、図書室に家読コーナーを設けたことが、好評で図書の利用数を伸ばした。 <b>【利用者満足度】</b> 2月に利用者アンケートを実施し、総合満足度の結果は「自分も利用したいし、他人にも推奨したい」「自分は是非利用したい」を合わせると(70%)を占め、「機会があれば利用したい」を加えると(84%)と高い評価を得ている。職員スタッフ、清掃職員の接客も80%と高い満足度を得ている。昨年からの朝の入館時間を8時50分とすることで館外での待ち時間を少なくし、暑さ寒さ対策も継続実施している。			
管理業務の実施状況	維持管理等の委託	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	4	4
	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) <b>【維持管理等の委託】</b> 建物総合管理委託により、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。また、定期清掃、保守点検時には機材のチェックに職員が立ち会う等、迅速で適切な対応を行っている。アンケート結果では80%の清掃満足度を得ている。安心・安全・快適を基本に定期点検を計画的に実施し、故障・トラブルの予防し、適切な維持管理を行っている。 <b>【個人情報保護や情報公開】</b> プライバシーマーク認定制度に基づく職員に対する教育研修活動が行われており、「個人情報保護方針」を館内とホームページに表示し、日頃から川崎市個人情報保護条例を始めとする個人情報保護に係る法令の遵守に努め、業務遂行に当たっては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保たれた。 <b>【人員配置】</b> 利用者の安心・安全の確保を基本とした職員の適正配置により、事業や行事の実施状況、件数等に合せた勤務体制としている。また、育休職員及び退職の職員に対応してシフト調整や職員教育の実施等により、職員一人ひとりが施設内の多種業務をこなせる体制をとり、所管課との月例報告会には本社営業担当が常に同席し、情報や課題の共有化を図り、効率的かつ効果的な業務執行がなされている。 <b>【人材育成】</b> 館長によるアリーノの行動指針を目指し、職員が接客体制の向上や管理運営体制の強化等の会議や研修会に積極的に参加し、得られた知識を情報共有するなど、スタッフ全員がスキルアップし職務遂行に活かせるよう努めた。 <b>【危機管理】</b> 消防法に基づく消防訓練を、年間2回実施し、避難経路、消火器設置位置等の確認を行った。災害用マニュアルを整備し、マニュアルに沿った火災・地震発生時における初動体制の研修を実施した。台風上陸や悪天候・降雪の場合は、事前に対策を行うことでトラブルの発生を未然に防いだ。新型コロナウイルス感染拡大防止に向け、所管課との連絡を密にとり、地域住民の方及び利用者にも混乱を招かないよう速やかな情報提供を行うとともに、主催事業を自粛したことで、感染拡大防止を図った。				

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	4	4
	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	4	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	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	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	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	4
	<p>(評価の理由)</p> <p><b>【施設利用提供業務】</b> 入館時間10分前倒しの継続や、学習室の混雑時にフリースペースを臨時開放するなど利用方法を工夫して利用者のニーズに対応した。図書館カウンターの混雑時には貸館職員の応援体制を組んでいる。</p> <p><b>【生涯学習支援業務】</b> 多世代を対象とする生涯学習支援事業について、利用者の要望、意見等を踏まえながら、子育て・健康・趣味・教養などの多岐にわたる分野を、教室・講座・イベントなどの多様な方法により実施し、77%の高い満足度を得ている。図書については、毎週土曜日に新着本を展開するなどサービスの充実図った。</p> <p><b>【指導者・ボランティアの育成】</b> おしゃべりサロンは核となるリーダー2人が存在し職員不在でも進行が可能となっている、また子ども食堂ではリーダー的存在が育つなど成果が出ている。運営に欠かせないボランティアについては、育成、実施、継続という、一連の流れ作りを主体的に行ったことが事業の成功に繋がっている。</p> <p><b>【活動団体等との連携事業】</b> 地域の活動団体と連携したイベント等を通じて、町内会・自治会・学校等との協力関係を築き、団体活動の場の広がりや、コラボレーション活動を行うなど積極的な対応が行われた。また、ほぼすべての事業を地域の講師、出演者、団体と協力して行うなど、地域の活性化にも貢献した。</p> <p><b>【市民活動促進事業】</b> 協力事業を通じて広報活動が苦手な団体・個人のサポートや、情報提供を行った。サークル化した団体についてもサポートしたことにより安定した活動へ導いた。主催事業においては地域の方が地域のために実施する地域貢献の事業を実施し、団体・個人の活動の活性化に繋がった。</p> <p><b>【市民活動支援体制】</b> 市民活動支援コーナー運営委員会の事務局として、支援活動を通じた信頼関係を構築し、円滑な運営に繋がった。登録団体と利用率向上について意見交換が図られ、登録団体の有志の声掛けによる民謡や歌声広場、簡単なゲームを行うなど、地域活性化に繋がる自発的な動きが出始めたことは評価できる。</p> <p><b>【自主事業に関する事項】</b> 年4回の地元在住演奏家によるアリーノ音楽コンサートを企画・開催し、うち1回は新人音楽家を招き新鮮さを出し地域交流に貢献した。独自に行っている印刷代行サービスは団体活動の助けとなっている。</p> <p><b>【広報活動】</b> 施設紹介や企画・イベント情報など、各種広報媒体を活用して積極的に行った。ホームページの更新を頻繁に行い、常に新しい情報の掲載を行った。月1回発行されているアリーノニュースは、アンケート結果によると7割の方が見ており、あらゆる年代の人たちに施設情報を的確に伝える楽しくて読みやすい紙面構成となっている。</p>				
収支状況	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	4	4
	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	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	3
		<p>(評価の理由)</p> <p><b>【収支計画】</b> 新型コロナウイルス感染拡大の影響を受け2月後半から利用者の活動、及び自主事業の自粛により厳しい状況となったが、自販機収入は前年度を上回った。光熱水費、賃借料等の支出は節約、見直しにより効果を出した。</p> <p><b>【効率性】</b> 副館長の産休・育休やベテラン職員の退職があったが、業務の効率化を図るなど、利用者サービスの品質維持を図った。また、節電、節水を徹底し、きめ細かく水道光熱費を管理することにより、新型コロナウイルスの影響以外で最小限に抑えた。</p> <p><b>【適切な金銭管理・会計手続き】</b> 職員に公金であることを意識づけし、本社経理担当者が研修を実施し、適切な会計処理についての知識を深めた。本社の経理マニュアルに従い、出納責任者に館長、出納担当者に職員を任命し、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、レジは1日3回チェックを行い、閉館後に伝票と照合し、売上日計表を作成、金庫は警備会社と遠隔管理システムと連動させるなど、適切な体制・処理を行ったことは評価できる。</p>			

#### 4. その他加点

分類	項目	着眼点			評価点
その他加点	市の政策課題への取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>健康福祉局が主催する「学習支援・居場所づくり事業」への協力</li> <li>(仮称)宮前区の「希望のシナリオ」実現プロジェクト事業への協力</li> <li>宮前区のミライづくりプロジェクトへの協力</li> </ul>			5
		<p>(評価の理由)</p> <p>健康福祉局が進めている「学習支援・子どもの居場所づくり事業」に協力し、生活保護世帯の中学生を対象とした学習場所の提供を平成29年度から実施している。事業実施にあたっては、プライバシーの保護に留意するとともに、運営団体への協力を積極的に努めた。また、場所の提供は無料としており、市の政策課題に貢献する姿勢が評価できる。</p> <p>宮前区が進めているコミュニティーの10年後を考えるプロジェクト「希望のシナリオ」について、ワークショップ場所の提供や、現地ツアーでの対応など区役所への協力を積極的に行っている。</p> <p>宮前市民館・図書館は令和7～8年度に鷺沼駅前に移転することが決まっており、新しい市民館・図書館づくりに向けた市民への周知や市民意見の募集に当たり市民周知や、ワークショップ場所の提供について協力している。</p>			

#### 5. 総合評価

評価点合計	78/ 105	評価ランク	B
-------	---------	-------	---

#### 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「市民の主体的な学習活動の支援、生涯学習の振興を図り、活力に満ちた地域社会の構築に寄与する」という役割を十分に理解し、公平・公正な運営と利用者サービスを実施している。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、多様化する市民ニーズに迅速、的確に対応している。指定管理8年目となり、これまで行ってきた事業、取組が外部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

地域社会の高齢化に伴う来館者数の減少は当該施設だけの課題ではなく、市民館も含めた生涯学習拠点施設の共通の課題となっている。新型コロナウイルスの影響により館運営は厳しい状況ではあるが、利用者の安全安心を最優先とした施設運営を実施していただきたい。地域図書室については図書検索システムの導入による効果が発揮されることを期待するとともに、ホームページやアリーノニュースを活用したスタッフおすすめの書籍の紹介など、より多くの方に利用してもらえるようにPR方法等を検討していただきたい。野川地区町会への働きかけ、子ども食堂の場を活用した多世代交流等、積極的に利用者拡大の取組を行っていることは大いに評価できる。

一方、アリーノでは男性職員が育休を取得できるような勤務環境を整えており、またボランティアに対する謝礼金の支払いを行う等、職員やボランティアの負担軽減、モチベーションの維持の取組を行っている。こうした取組みは野川・有馬地区のコミュニティーの拠点として地域の人たちが安心して利用できる施設づくりの基礎となるものであることから、今後も継続していただきたい。