

令和2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2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2年度 利用実績()内は令和元年度						地域図書貸出冊数 R2年度 74,875冊 R1年度 90,520冊 H30年度 97,174冊 市立図書受け渡し冊数 R2年度 32,521冊 R1年度 34,268冊 H30年度 32,049冊																																																																																				
		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)	12,032(21,205)	5,865(14,291)	9,555(21,365)	2,809(7,181)	1,249(7,014)																																																																																					
	利用率(%)	74.7%(82.8%)	30.2%(49.1%)	44.7%(52.2%)	28.4%(35.7%)	24.2%(76.7%)																																																																																					
収支実績	来館者総数	R2 61,942人	R1 109,311人	増減 43.3%減	臨時休館:令和2年4月11日～5月31日 時短運営(20時まで):令和3年1月8日～3月21日																																																																																						
	<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="3">摘要</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理委託料</td> <td>44,044,740</td> <td>44,044,740</td> <td>0</td> <td colspan="3"></td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>5,500,000</td> <td>4,056,552</td> <td>△ 1,443,448</td> <td colspan="3">貸室料金、備品使用料</td> </tr> <tr> <td>その他収入(受講料)</td> <td>4,500,000</td> <td>1,778,400</td> <td>△ 2,721,600</td> <td colspan="3">主催講座、教室受講料</td> </tr> <tr> <td>自主事業売上充当</td> <td>100,000</td> <td>14,000</td> <td>△ 86,000</td> <td colspan="3">音楽コンサート利益</td> </tr> <tr> <td>雑収入(印刷・自販機収入)</td> <td>800,000</td> <td>646,427</td> <td>△ 153,573</td> <td colspan="3"></td> </tr> <tr> <td>補償金</td> <td>0</td> <td>73,306</td> <td>73,306</td> <td colspan="3"></td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>54,944,740</td> <td>50,613,425</td> <td>△ 4,331,315</td> <td colspan="3"></td> </tr> </tbody> </table> <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">54,944,740</td> <td rowspan="6">50,613,425</td> <td rowspan="6">△ 4,331,315</td> <td>人件費</td> <td>26,500,000</td> <td>25,909,109</td> </tr> <tr> <td>諸謝金</td> <td>3,600,000</td> <td>1,649,641</td> </tr> <tr> <td>消耗品・図書等</td> <td>1,850,000</td> <td>2,090,420</td> </tr> <tr> <td>委託費</td> <td>6,800,000</td> <td>6,666,089</td> </tr> <tr> <td>光熱水費</td> <td>3,500,000</td> <td>2,384,700</td> </tr> <tr> <td>租税公課</td> <td>2,300,000</td> <td>2,230,592</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	44,044,740	44,044,740	0				利用料金収入	5,500,000	4,056,552	△ 1,443,448	貸室料金、備品使用料			その他収入(受講料)	4,500,000	1,778,400	△ 2,721,600	主催講座、教室受講料			自主事業売上充当	100,000	14,000	△ 86,000	音楽コンサート利益			雑収入(印刷・自販機収入)	800,000	646,427	△ 153,573				補償金	0	73,306	73,306				合計	54,944,740	50,613,425	△ 4,331,315				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	54,944,740	50,613,425	△ 4,331,315	人件費	26,500,000	25,909,109	諸謝金	3,600,000	1,649,641	消耗品・図書等	1,850,000	2,090,420	委託費	6,800,000	6,666,089	光熱水費	3,500,000	2,384,700	租税公課	2,300,000
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	44,044,740	44,044,740	0																																																																																								
利用料金収入	5,500,000	4,056,552	△ 1,443,448	貸室料金、備品使用料																																																																																							
その他収入(受講料)	4,500,000	1,778,400	△ 2,721,600	主催講座、教室受講料																																																																																							
自主事業売上充当	100,000	14,000	△ 86,000	音楽コンサート利益																																																																																							
雑収入(印刷・自販機収入)	800,000	646,427	△ 153,573																																																																																								
補償金	0	73,306	73,306																																																																																								
合計	54,944,740	50,613,425	△ 4,331,315																																																																																								
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	54,944,740	50,613,425	△ 4,331,315	人件費	26,500,000	25,909,109																																																																																					
				諸謝金	3,600,000	1,649,641																																																																																					
				消耗品・図書等	1,850,000	2,090,420																																																																																					
				委託費	6,800,000	6,666,089																																																																																					
				光熱水費	3,500,000	2,384,700																																																																																					
				租税公課	2,300,000	2,230,592																																																																																					
サービス向上の取組	<ul style="list-style-type: none"> ●貸館の鍵の受け渡しを全時間帯開始時刻の5分前とした。 ●地域図書室の検索PCの使用時間を30分としていたが、延長を希望する利用者が多かったことから、1時間に延長し、地域図書室でゆったりと調べ物ができるようにした。 ●児童室に絵本コーナーを新設するなど、読書支援強化により、市民サービスの向上に努めた。 ●新型コロナウイルス感染防止対策として、所管課及び宮前図書館と情報共有するなど連携し、市民が施設を安全安心に利用できるよう、速やかな情報提供に努めた。 ●前年度からの継続で入館時間10分前の実施及び学習室混雑時の2階フリースペースの臨時開放を行った。 ●平成31年3月にクラウド型図書システムを導入したアリーノの蔵書の検索システムについて周知を図ることで、利用者の増加につなげた。 																																																																																										

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	3	3	
	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	
管理業務の実施状況	<p>(評価の理由)</p> <p>【基本方針】 過去8年間の実績や各種研修への参加、アンケートの実施等により、市民ニーズを踏まえながら、地域住民への学習活動の支援及び生涯学習の振興に努めるとともに、新型コロナウイルスの感染拡大防止にも配慮した事業展開、館運営を行うなど、適宜適切な運営と安全で安心な利用者サービスの提供に努めた。</p> <p>【事業成果】 コロナ禍であったものの、感染防止対策に努めたうえで、「集う、学ぶ、楽しむ」を基本に、利用促進を図った。新規事業については、スマホ活用講座事業を実施するなど、マンネリ防止に向けた事業を展開した。読書については、新図書システムの図書検索サービスの浸透や児童室の絵本コーナーの新設などの読書支援強化により、貸出冊数が前年と比較して上回っている月が発生していることは評価できる。</p> <p>【利用促進】 利用促進に向けた広報及び情報提供については、タウンニュース等を活用した広域への情報発信をはじめ、毎月発行しているアリーノニュースや有馬野川生涯学習支援施設の壁面を利用した広報物掲示等により、事業等の積極的な周知に努めた。 事業については、マンネリ防止に向け、新規事業のスマホ入門講座やZOOMを取り入れた講座の実施などにより、高齢者や子育て世代の利用増に繋がった点は評価できる。 クラウド型図書システムを導入したアリーノの蔵書の検索システムについて周知を図った結果、利用者の増加につなげることができた。</p> <p>【利用者満足度】 2月の利用者アンケートによると、総合満足度について、「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」と答えた方が80%と高い数値を示しており、職員の接客についても77%と高い満足度を得られている。 また、新型コロナウイルスの感染拡大防止対策や暑さ寒さ対策としての入館時間10分前倒しなどは、利用者のニーズに的確に対応しており、好評を得ている。</p>					
	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	<p>(評価の理由)</p> <p>【維持管理等の委託】 施設の維持管理については、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。また、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、状況に応じた迅速で適切な対応を行った。さらに、安心・安全・快適を基本に、定期点検を計画的に実施し、故障・トラブルの予防に努めるなど、適切な維持管理を行った。</p> <p>【個人情報保護や情報公開】 「個人情報保護方針」を館内及びホームページにわかりやすく表示するとともに、個人情報保護に関する認定制度の「プライバシーマーク」を取得している指定管理者組織として、定期的な教育研修活動等により、個人情報保護に対する職員の意識向上に努めた。また、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るとともに、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しており、結果として、個人情報に関する漏洩や紛失等の事案の発生はなかった。</p> <p>【人員配置】 職員が長期育休を取得したが、本社のサポート及び職員教育の実施等により、職員一人ひとりが施設内の多様な業務をこなせるようになり、体制的にも効率的かつ効果的な業務執行が可能となった。また、利用者の安全・安心の確保を基本とした職員の適正配置や事業や行事の実施状況、件数等に合せた勤務体制が確保できた。なお、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るなど、効率的かつ効果的に業務が執行されている。</p> <p>【人材育成】 年度指針に基づき、本社から講師を招いて研修を実施するとともに、接遇体制の向上や管理運営体制の強化等に向け、職員を研修会に積極的に参加させ、そこで得た知識を職場内で情報共有するなど、全職員がレベルアップし職務遂行に活かせるよう努めた。</p> <p>【危機管理】 所管課との連携により、感染症対策等の危機管理意識を職員全体で高めるとともに、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取り合い、地域住民の方及び利用者に混乱を招かないよう速やかな情報提供を行った。</p>				
-----------	--	--	--	--	--

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	3	3
	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	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

事業実施状況	<p>(評価の理由)</p> <p>【施設利用提供業務】 混雑時のフリースペースの臨時開放を継続実施するとともに、暑さ寒さ対策としての入館時間10分前倒しなど、利用者のニーズに的確に対応しており、好評を得ている。また、コロナ対策として、入館時間10分前にこだわることなく、状況により多少早く入館させたり、貸館の鍵の受渡しを全時間帯開始時刻の5分前にするなど、3蜜回避の対応も実施した。 さらに、宮前区まちづくり協議会と区役所の連携事業である「ラブ宮前」への協力をはじめ、中学校地域研究会の職場体験、町内会の地域防災訓練への協力などに積極的に対応した。</p> <p>【生涯学習支援業務】 コロナ禍により、自主事業は20事業となったが、健康関係・子育て・教育支援事業、教養趣味関係事業、料理関係事業など、多岐にわたる主催事業について、アンケートの結果、満足、継続を望む声が多数寄せられており、大いに評価できる。また、各種読書支援策も奏功し、利用者数が、年度後半は前年を上回ることができた点は評価に値する。</p> <p>【指導者・ボランティアの育成】 ボランティアのリーダーとコミュニケーションを密にするとともに、定期的にメンバーを集めた会議を開催し事業の開催、運営等について検討するなど、ボランティア意識の維持・継続や地域との繋がりに努めた。なお、リーダーが率先して事業運営に携わるようになったのは、事業を通じてのアリーノ職員の各種指導、サポートによるところが大きい。</p> <p>【活動団体等との連携事業】 コロナ禍ということで、予定していた大型イベントは開催できなかったが、コロナ後の活動を見据え、市民活動支援コーナー登録団体やアリーノ利用サークルと連絡を密にし、コミュニケーションの維持に努めた。 また、小学校PTAとの協力事業など、学校等との連携にも積極的に協力し、地域の活性化に貢献した。</p> <p>【市民活動促進事業】 近年はメンバーの高齢化などにより市民活動団体が減少傾向にあり、さらに、コロナの影響による市民活動の自粛や臨時休館など、館の利用者が減少する中、アリーノからの利用団体への積極的な声掛けにより、市民活動支援コーナーに3団体が新規登録し95団体になった点は評価できる。</p> <p>【市民活動支援体制】 コロナ禍において、市民活動の自粛や臨時休館等により、館の利用者が減少する中、市民活動支援コーナー運営委員会の事務局として、今後のフリースペースの活性化に向け、「市民活動支援コーナーの利用のしおり」の改訂を積極的にサポートするなど、支援活動を通じた信頼関係の構築や利用者増に努めた。また、登録団体への印刷代行サービスは、資料作成等において大きな手助けとなっており、好評である。</p> <p>【自主事業に関する事項】 コロナの影響で一部の事業は中止せざるを得なかったが、マンネリ化の防止や利用者増に向けて、新規事業であるスマホ講座やZOOMを使ったおはなし会など、実施可能な事業について、新型コロナウイルスの感染防止策を徹底するなど、安心安全に十分配慮したうえで実施した。</p> <p>【広報活動】 館の利用促進に向け、ホームページやアリーノブログ、アリーノニュース等により、適宜、施設紹介や事業の情報発信を行うなど、各種広報媒体を活用した積極的な広報活動に努めた。月1回発行のアリーノニュースは、記念号である100号で利用者から温かい言葉をいただくなど、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。川崎市生涯学習財団のホームページへのアリーノ事業の掲載や地域図書館のインスタグラムの新規開始などは、アリーノによる情報発信の創意工夫の表れであり、評価できる。</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	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	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>【収支計画】 4月11日から5月末までの臨時休館等により、計画通りの収入は得られなかったが、徹底した新型コロナウイルス感染拡大防止対策の実施等により、使用料収入が前年度を上回る月も発生したことは評価できる。また、ピアノを使った1時間単位の集会室の夜間利用は、会議室の有効活用として、収入増につながっており、評価できる。</p> <p>【効率性】 職員の育休・退職等により利用者へのサービス低下を招かないよう、自主的に勉強会を開催し、スキル向上を図った結果、スタッフ全員が各業務についてマルチに対応できるようになり、必要最小限の人数での対応や特定の職員への偏りをなくすことにより残業代の抑制につながるとともに、効果的かつ効率的な施設運営を行った。また、職員全員に節電、節水の意識づけを徹底することにより、光熱水費等の節約を図った。</p> <p>【適切な金銭管理・会計手続き】 職員に公金であることを意識づけするとともに、出納責任者に館長、及び出納担当者に職員をそれぞれ任命するなど、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、ミスや処理漏れがないよう、適切な処理を行った。</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	・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			2
	<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」に協力する形で、平成29年度から、生活保護世帯の中学生を対象とした学習場所の提供を週2回行っている。事業実施にあたっては、内部の様子がわからないよう、パーティションの設置によりプライバシー保護に留意するとともに、事前準備やコロナ対策等の団体への協力も積極的に行うなど、団体及び中学生との信頼関係の構築にも努めており、市の政策課題に貢献する姿勢が認められる。</p>				

5. 総合評価

評価点合計	71	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、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9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

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施設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、新図書サービスの図書検索システムの浸透や児童室への絵本コーナーの新設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。また、スマホ入門講座やZOOMを取り入れた講座の実施など、高齢者や子育て世代をターゲットに、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など、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。