

令和3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3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3年度 利用実績 ()内は令和2年度						地域図書貸出冊数 R3年度 98,058冊 R2年度 74,875冊 R1年度 90,520冊 市立図書受け渡し冊数 R3年度 37,720冊 R2年度 32,521冊 R1年度 34,268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)	11,505(12,032)	8,655(5,865)	10,153(9,555)	4,084(2,809)	1,577(1,249)																																																		
	利用件数(件)	874(668)	1,179(809)	1,406(1,198)	1,051(678)	480(288)																																																		
	利用率(%)	84.0%(74.7%)	35.8%(30.2%)	54.9%(44.7%)	37.8%(28.4%)	34.6%(24.2%)																																																		
	来館者総数	R3 79,250人	R2 61,942人	増減 27.9%増	・緊急事態宣言期間等による時短運営(20時まで) ・令和3年4月20日～9月30日、令和4年1月21日～3月21日																																																			
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="3">摘要</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理委託料</td> <td>44,361,192</td> <td>44,361,192</td> <td>0</td> <td colspan="3"></td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>5,225,000</td> <td>5,137,870</td> <td>△ 87,130</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>4,275,000</td> <td>3,040,100</td> <td>△ 1,234,900</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>80,000</td> <td>55,000</td> <td>△ 25,000</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>656,681</td> <td>△ 143,319</td> <td colspan="3"></td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>54,741,192</td> <td>53,250,843</td> <td>△ 1,490,349</td> <td colspan="3"></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	44,361,192	44,361,192	0				利用料金収入	5,225,000	5,137,870	△ 87,130	貸室料金、備品使用料			その他収入(受講料)	4,275,000	3,040,100	△ 1,234,900	主催講座、教室受講料			自主事業売上充当	80,000	55,000	△ 25,000	音楽コンサート利益			雑収入(印刷・自販機収入)	800,000	656,681	△ 143,319				合計	54,741,192	53,250,843	△ 1,490,349			
	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	44,361,192	44,361,192	0																																																					
利用料金収入	5,225,000	5,137,870	△ 87,130	貸室料金、備品使用料																																																				
その他収入(受講料)	4,275,000	3,040,100	△ 1,234,900	主催講座、教室受講料																																																				
自主事業売上充当	80,000	55,000	△ 25,000	音楽コンサート利益																																																				
雑収入(印刷・自販機収入)	800,000	656,681	△ 143,319																																																					
合計	54,741,192	53,250,843	△ 1,490,349																																																					
	<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">54,741,192</td> <td rowspan="6">52,329,663</td> <td rowspan="6">△ 2,411,529</td> <td>人件費</td> <td>26,500,000</td> <td>26,054,306</td> </tr> <tr> <td>諸謝金</td> <td>3,240,000</td> <td>2,537,110</td> </tr> <tr> <td>消耗品・図書等</td> <td>1,850,000</td> <td>1,784,705</td> </tr> <tr> <td>委託費</td> <td>7,116,452</td> <td>7,137,229</td> </tr> <tr> <td>光熱水費</td> <td>3,400,000</td> <td>3,103,976</td> </tr> <tr> <td>租税公課</td> <td>2,200,000</td> <td>2,232,398</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	54,741,192	52,329,663	△ 2,411,529	人件費	26,500,000	26,054,306	諸謝金	3,240,000	2,537,110	消耗品・図書等	1,850,000	1,784,705	委託費	7,116,452	7,137,229	光熱水費	3,400,000	3,103,976	租税公課	2,200,000	2,232,398																				
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	54,741,192	52,329,663	△ 2,411,529	人件費	26,500,000	26,054,306																																																		
				諸謝金	3,240,000	2,537,110																																																		
				消耗品・図書等	1,850,000	1,784,705																																																		
				委託費	7,116,452	7,137,229																																																		
				光熱水費	3,400,000	3,103,976																																																		
				租税公課	2,200,000	2,232,398																																																		
サービス向上の取組	<ul style="list-style-type: none"> ●まん延防止等重点措置、緊急事態宣言の発出に伴い、夜間帯の営業時間が1時間短縮されたことから、発令期間中の夜間帯利用団体に対してのみ、鍵の受渡時間を通常の5分前から期間限定対応として、15分前とするなど、時間短縮の中、準備の時間を十分設けることによりサービスの低下を防ぎ、利用満足度の向上を図った。 ●図書室利用者に対し、「とよだより」の創刊や図書室インスタグラムの新設により、新刊本のご案内、話題の本のコーナー紹介、図書室が主体となって行うイベント等の情報発信力を強化し、利用者促進と満足度の向上を図った。 ●生涯学習事業として新たに7事業を立ち上げ、計画にはなかった追加事業を行うなど、多種多様な地域住民のニーズに応えた。 ●新型コロナウイルス感染症対策として、新たに検温と手指消毒が一体化した「非接触型検温器」を指定管理者の費用にて購入し、利用者を受付にて待たせることなく、スムーズな導線の確保を図った。 ●児童室での子どもへの読み聞かせ時、暖房効果向上のため、冬の間のみ部屋全体にマットを敷き詰め、寒さ対策を実施した。貸館では現状の空調システムでは対応しきれない夏場の暑さ対策として冷風機をレンタルし利用者の暑さ対策を図った。 																																																							

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	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
		(評価の理由) 【基本方針】 ・オミクロン株による感染者数の急激な拡大もあり、アリーノフェスタ、夏休み子どもフェスタ等の大型事業の開催はできなかったが、アリーノ主催事業に関しては、年間42事業(昨年度27事業)を感染防止対策を講じながら適宜適切に実施した。過去9年間の実績をもとに、安全安心でかつ公平・公正な運営と利用者サービスを実施した。 【事業成果】 ・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。重点課題である読書支援については、話題本のコーナーの随時設置や、新着本などの利用者が借りやすい環境作りを常に行うことなど、アリーノ地域図書室独自のキャンペーンを実施し利用者増に大きく寄与することができたことは評価できる。 【利用促進】 ・告知力の高いタウンニュース、HP・チラシ・町内会回覧を活用するなど、情報発信に努めた結果、コロナ禍で実施できなかった料理関連事業を除き殆どの主催事業で定員通りの利用者数を達成した。事業については、ZOOMを使用したおはなし会を実施し安心して自宅でおはなし会を楽しんでいただけるような工夫を施したこと、「とよだより」の発刊やインスタグラムを活用した情報発信やタイムリーな図書室キャンペーンの実施等により、図書室利用の促進を図り、利用者数を伸ばしたことは評価できる。 【利用者満足度】 ・利用者満足度に関するアンケート結果について、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するとともに、今後の施設運営に役立てた。アンケート結果については、「職員・スタッフの接客態度」、「館内の清掃満足度」、「総合満足度」などがいずれも75%と一定の満足度を維持しているほか、「新型コロナウイルス感染防止対策について」も73%と安定した数値を得ていることは、利用者からの信頼を得ているものと評価できる。			
管理業務の実施状況		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>【維持管理等の再委託】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 <p>【個人情報保護や情報公開】</p> <ul style="list-style-type: none"> 指定管理者として、職員に対する教育研修を定期的実施するとともに、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、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や関係するクレームは発生しておらず、紛失等の事案もない。 <p>【人員配置】</p> <ul style="list-style-type: none"> スタッフ業務のマルチ化の定着や図書館司書資格保有者(スタッフ1名)を有効活用し、多様な利用者ニーズに対応できる体制を整えることで、図書イベント等の利用者の拡大に繋げることができた。体制的にも効率的かつ効果的な業務執行を可能とすることで、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等に合せた勤務体制が確保できた。 <p>【人材育成】</p> <ul style="list-style-type: none"> 休館日を効果的に利用し、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の研修会に積極的に参加して、得られた知識を職員間で情報共有するなど、設立目的の達成に向け、職員、スタッフ全員のスキルアップ、人材育成に努めている。 <p>【危機管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用者の安全・安心の確保に向け、所管課との連携によりリスク管理を徹底するとともに、年間を通じ実施した新型コロナウイルス感染症対策の徹底により、危機管理意識も更に高まり職員、スタッフ全員の自信にもつながっている。 			
-----------	--	--	--	--

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】</p> <ul style="list-style-type: none"> 暑さ寒さ、また新型コロナウイルス感染症対策として、入館時間を開館10分前に設定することも継続しており、さらに10分前にこだわらず、フリースペースに早めに誘導する等、スペースの有効活用と3密回避の対応も臨機応変に実施した。また、貸館の鍵の受け渡しは、全時間帯開始時刻の5分前とした。 <p>【生涯学習支援事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> 徹底した新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を講じ、常に担当講師との連携を図り、安心安全を第一に、実施可能な事業は全て実施(年間を通じ42事業(昨年度27))し、地域住民の多様なニーズに応えたことは評価できる。 <p>【指導者・ボランティアの育成】</p> <ul style="list-style-type: none"> 子ども食堂ボランティアの方々の定期的な会議の場の設定は、スムーズな再開に向けてのモチベーションの維持に大変有効であり、自粛している間にボランティアミーティングを3回開催した。また、将来的なボランティアの自立に向けたリーダー格の人材育成にも繋がっていることは評価に値する。 <p>【活動団体等との連携事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> 大型イベントでの連携については、慎重さが求められ、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などの電話連絡やメールでの情報共有が主ではあったが、コロナ収束後の活動に支障をきたすことはなかった。小学校PTAとの協力事業は全て予定通り進行できたことは評価できる。 <p>【市民活動促進業務】</p> <ul style="list-style-type: none"> 近年、団体メンバーの高齢化等により市民活動団体が減少傾向にある中、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2団体新規登録団体が増えたことは評価に値する。 <p>【市民活動支援体制】</p> <ul style="list-style-type: none"> コロナ禍で活動は制限されたが、利用促進に向け、市民活動支援コーナー運営委員会の事務局として、積極的に携わり、「活性化準備委員会」を立ち上げるとともに、登録団体への印刷代行サービスに関しても継続実施するなど、各団体の総会資料の作成等にも協力・貢献したことは評価できる。 <p>【自主事業に関する事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> アリーノ音楽コンサートについては、新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴い、年間を通じ1回の実施となったものの、登録団体の口コミによる広報活動等が奏功し、定員を上回る予約数を確保することができ、安心・安価で高品質なコンサートを開催できた。 <p>【広報活動】</p> <ul style="list-style-type: none"> ホームページやアリーノブログ、アリーノニュースでの情報発信等、各種広報媒体を活用して積極的に広報活動を行った。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。告知力が極めて高いタウンニュースとの積極的な連携により、主催事業の募集に大きく寄与することができ、また、広告料も無料とってもらうことで、宣伝費減にもつながったことは評価できる。地域図書室の「とよだより」やインスタグラムによる情報発信も今年度の図書利用者数増につながっている。 			
--------	--	--	--	--

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>【収入計画】</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用料収入に関しては、秋口までは、コロナ禍前の令和元年度を超える回復を見せていたが、冬場にかけてのオミクロン株の急激な拡大に伴い、結果としてはコロナ禍前の令和元年度の数値には若干届かなかったものの、大いに検討したと評価できる。また、主催事業の「グランドピアノを弾きませんか」も稼働率向上と利用代金の底上げに寄与した。 <p>【効率性】</p> <ul style="list-style-type: none"> 職員スタッフのシフトの調整により、効率の良い人員配置を実施したこと、また、事務室と図書室の人員効率化を図るため、図書カウンターの混雑時は貸館受付へ応援要請が出来るようにプザーラインをつなげるなど、スタッフ業務のマルチタスク化を図ったことは評価できる。また、小規模の修繕、備品交換なども合見積もりを取得、webによる価格比較も行い節約を心掛けた。 <p>【適切な金銭管理と会計手続き】</p> <ul style="list-style-type: none"> 職員に公金であることを意識づけし、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た。 				

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"> 健康福祉局 自立支援室「学習支援・子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」へのオープンハウス協力 	2
	<p>(評価の理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> 今年度で5回目となる学習支援への協力については、利用者への連絡は全て講師経由で行うなど、生徒のプライベートにも十分な配慮をしたことにより信頼関係の更なる構築に貢献できた。 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、下見でのレイアウトに関するアドバイスや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。 		

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「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、多様化する市民ニーズに迅速、的確に対応している。過去10年間にわたる指定管理業務において、これまで蓄積されてきた事業、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

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。

図書室については、利用者に対し、図書室インスタグラムの新設等、新たな取り組みを取り入れ、新刊本、話題本のコーナー紹介など、図書室が主体となって行うイベント等の情報発信力を強化していることは評価でき、引き続き、利用者ニーズを的確に把握・注視しながら、さらなる利用者促進と満足度の向上のための取り組みを期待したい。

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。