

令和4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4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	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	<p>令和4年度 利用実績 ()内は令和3年度</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-bottom: 10px;"> <thead> <tr> <th></th> <th>集会室(有料)</th> <th>和室・実習室・調理室(有料)</th> <th>学習室(有料)</th> <th>グループ室</th> <th>フリースペース・ギャラリー</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>利用人数(人)</td> <td>15,388(11,505)</td> <td>9,006(8,655)</td> <td>19,193(10,153)</td> <td>5,278(4,084)</td> <td>2,500(1,577)</td> </tr> <tr> <td>利用件数(件)</td> <td>809(874)</td> <td>1,258(1,179)</td> <td>2,017(1,406)</td> <td>1,135(1,051)</td> <td>428(480)</td> </tr> <tr> <td>利用率(%)</td> <td>77.7%(84.0%)</td> <td>40.3%(35.8%)</td> <td>64.6%(54.9%)</td> <td>40.9%(37.8%)</td> <td>30.8%(34.6%)</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-bottom: 10px;"> <thead> <tr> <th>来館者総数</th> <th>R4</th> <th>R3</th> <th>増減</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>87,960人</td> <td>79,250人</td> <td>10.9%増</td> </tr> </tbody> </table> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p>地域図書室貸出冊数 R4年度 92,724冊 R3年度 98,058冊 R2年度 74,875冊</p> <p>市立図書受け渡し冊数 R4年度 31681冊 R3年度 37,720冊 R2年度 32,521冊</p> </div> </div>		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)	15,388(11,505)	9,006(8,655)	19,193(10,153)	5,278(4,084)	2,500(1,577)	利用件数(件)	809(874)	1,258(1,179)	2,017(1,406)	1,135(1,051)	428(480)	利用率(%)	77.7%(84.0%)	40.3%(35.8%)	64.6%(54.9%)	40.9%(37.8%)	30.8%(34.6%)	来館者総数	R4	R3	増減		87,960人	79,250人	10.9%増																																													
	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)	15,388(11,505)	9,006(8,655)	19,193(10,153)	5,278(4,084)	2,500(1,577)																																																																									
利用件数(件)	809(874)	1,258(1,179)	2,017(1,406)	1,135(1,051)	428(480)																																																																									
利用率(%)	77.7%(84.0%)	40.3%(35.8%)	64.6%(54.9%)	40.9%(37.8%)	30.8%(34.6%)																																																																									
来館者総数	R4	R3	増減																																																																											
	87,960人	79,250人	10.9%増																																																																											
収支実績	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-bottom: 10px;"> <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>摘要</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理委託料</td> <td>46,800,000</td> <td>46,800,000</td> <td>0</td> <td></td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>5,300,000</td> <td>5,036,610</td> <td>△ 263,390</td> <td>貸室料金、備品使用料</td> </tr> <tr> <td>その他収入(受講料)</td> <td>4,300,000</td> <td>3,060,400</td> <td>△ 1,239,600</td> <td>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>25,000</td> <td>△ 75,000</td> <td>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>887,814</td> <td>87,814</td> <td>印刷代金、自動販売機雑収</td> </tr> <tr> <td>補填金</td> <td>0</td> <td>921,658</td> <td>921,658</td> <td></td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>57,300,000</td> <td>56,731,482</td> <td>△ 568,518</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <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">57,300,000</td> <td rowspan="6">55,644,051</td> <td rowspan="6">△ 1,655,949</td> <td>人件費</td> <td>26,500,000</td> <td>26,256,103</td> </tr> <tr> <td>諸謝金</td> <td>3,900,000</td> <td>2,229,426</td> </tr> <tr> <td>消耗品・図書等</td> <td>2,100,000</td> <td>2,243,643</td> </tr> <tr> <td>委託費</td> <td>7,500,000</td> <td>7,142,410</td> </tr> <tr> <td>光熱水費</td> <td>3,620,000</td> <td>4,920,414</td> </tr> <tr> <td>租税公課</td> <td>2,490,000</td> <td>2,268,277</td> </tr> <tr> <td>収支差額</td> <td>0</td> <td>1,087,431</td> <td>1,087,431</td> <td></td> <td></td> <td></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	46,800,000	46,800,000	0		利用料金収入	5,300,000	5,036,610	△ 263,390	貸室料金、備品使用料	その他収入(受講料)	4,300,000	3,060,400	△ 1,239,600	主催講座、教室受講料	自主事業売上充当	100,000	25,000	△ 75,000	音楽コンサート利益	雑収入(印刷・自販機収入)	800,000	887,814	87,814	印刷代金、自動販売機雑収	補填金	0	921,658	921,658		合計	57,300,000	56,731,482	△ 568,518		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	57,300,000	55,644,051	△ 1,655,949	人件費	26,500,000	26,256,103	諸謝金	3,900,000	2,229,426	消耗品・図書等	2,100,000	2,243,643	委託費	7,500,000	7,142,410	光熱水費	3,620,000	4,920,414	租税公課	2,490,000	2,268,277	収支差額	0	1,087,431	1,087,431				
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	5,300,000	5,036,610	△ 263,390	貸室料金、備品使用料																																																																										
その他収入(受講料)	4,300,000	3,060,400	△ 1,239,600	主催講座、教室受講料																																																																										
自主事業売上充当	100,000	25,000	△ 75,000	音楽コンサート利益																																																																										
雑収入(印刷・自販機収入)	800,000	887,814	87,814	印刷代金、自動販売機雑収																																																																										
補填金	0	921,658	921,658																																																																											
合計	57,300,000	56,731,482	△ 568,518																																																																											
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	57,300,000	55,644,051	△ 1,655,949	人件費	26,500,000	26,256,103																																																																								
				諸謝金	3,900,000	2,229,426																																																																								
				消耗品・図書等	2,100,000	2,243,643																																																																								
				委託費	7,500,000	7,142,410																																																																								
				光熱水費	3,620,000	4,920,414																																																																								
				租税公課	2,490,000	2,268,277																																																																								
収支差額	0	1,087,431	1,087,431																																																																											
サービス向上の取組	<ul style="list-style-type: none"> ●5月から「子ども食堂」を再開し、大型イベント「アリーノフェスタ」を4年ぶりに復活させ約2,000人の参加を得るなど、年間46事業(前年度42事業)を感染防止対策を講じながら適切に実施した。感染拡大により中止した講座等の補填として計画にはなかった追加事業を5つ実施するなど精力的な事業展開を行い、多種多様な地域住民のニーズに応えた。 ●新たにアウトリーチ事業として、野川小学校体育館で歴史講座「古代川崎の中心 野川」を2月に実施し、135人が参加した。アリーノに来るのが遠いのご意見をいただいた野川地区の住民にもこの講座を案内したところ、実際に参加され、喜んでいただくなど、サービス向上につながっており、アリーノの存在を周辺地域以外のエリアまで広め、生涯学習支援施設としての役割を高め、可能性を広げる契機となった。 ●読書支援については、春と秋の読書週間イベント(スタンプラリー)及び古本市(アリーノSDGs)の開催など、子どもから大人まで楽しめるよう、アリーノ地域図書室独自のイベントを実施するとともに、毎週土曜日の新着本の展開や、話題の本のコーナーの随時設置も行うなど積極的に取り組んだ。 ●アリーノ地域図書室の紹介ビデオを制作し、西有馬小学校に提供する新たな取組を行い、新規利用者の獲得を図った。 ●アリーノサークルネットワークの冊子を更新するとともに、新たにアリーノ入口の掲示板に利用団体の主な活動予定日の一覧表を掲示することで、アリーノにおけるサークルの活動状況を利用者に周知した。 																																																																													

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	4	4
	(評価の理由)				
	<p>【基本方針】 ・生涯学習支援施設の運営経験を活かして、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ついては、2度にわたる新型コロナウイルス感染拡大に伴い、「夏休み子どもフェスタ」など様々な子ども向け企画の多くを中止せざるを得なかったが、5月から「子ども食堂」を再開し、大型イベント「アリーノフェスタ」を4年ぶりに復活させ約2,000人の参加を得るなど、年間46事業(前年度42事業)を感染防止対策を講じながら適宜適切に実施することにより、アフターコロナの地域活性化と多世代交流を図ることができた。</p> <p>【事業成果】 ・感染防止対策に努めながら「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、新図書システムの安定稼働により、利用者の利便性向上を図るとともに、新鮮味を保つための毎週土曜日の新着本の展開や、話題の本のコーナーの随時設置も行っている。さらに、春と秋の読書週間イベント(スタンプラリー)及び古本市(アリーノSDGs)の開催など、子どもから大人まで楽しめるよう、アリーノ地域図書室独自のイベントを実施しており、利用者から好意的な意見が多数寄せられるなど、読書支援として大変効果的であった。また、主催事業として実施した講座終了後のアンケートでは、全ての講座で、ほとんどの回答者から「満足」との回答が得られており、成果の測定・検証が適切に行われていることは評価できる。</p> <p>【利用促進】 ・主催講座、教室、イベント等については、告知力の高いタウンニュース、イッツコムへの取材依頼、HP・チラシ・町内会回覧の活用、図書カウンターでの職員による地道なセールスによる多角的な広報活動を行うとともに、館内掲示やHPにより、新型コロナウイルス感染防止対策を周知した。さらに、感染拡大により中止した主催事業(講座等)の補填として5事業の追加実施、安心して自宅から参加できるZOOMを使用したパソコン講座やおはなし会、「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、様々な図書イベントの実施等により、利用者数が増加(有料貸室:前年比119%、無料室:124%)した。</p> <p>【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、満足とやや満足合計が、「総合満足度(85%)」、「館内の清掃(83%)」、「職員・スタッフの接客態度(78%)」、「コロナウイルス感染防止対策(77%)」の4項目全てで前年比2～3%増加しており、職員の日頃の努力により利用者からの信頼を得ているものと評価できる。</p>				

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	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】 ・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> <p>【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実施するとともに、日頃から川崎市個人情報保護条例をはじ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> <p>【人員配置】 ・図書受付、貸室受付、総合窓口業務をこなせるマルチ人材の育成と定着を図りつつ、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が構築されている。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わせた勤務体制が確保できていることは評価できる。</p> <p>【人材育成】 ・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> <p>【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。年間を通じて新型コロナ感染症対策を徹底し、大型イベントや子ども関連、料理関連事業の実施にあたっては関係者の意見を踏まえてリスク管理を行っており、職員、スタッフの危機管理意識も高まっている。</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	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	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	3	3
	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】 ・暑さ寒さ、また新型コロナ感染症対策として、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> <p>【生涯学習支援事業】 ・主催事業については、徹底した新型コロナ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ものは全て実施した。さらに、感染拡大により中止した講座等の補填として5事業を追加設定するなど臨機応変かつ積極的な取組を行い、年間を通じ46事業(昨年度42)を実施し、地域住民の多様なニーズに応えることで生涯学習の拠点としての役割を果たしたことは評価できる。</p> <p>【指導者・ボランティアの育成】 ・アリーノが主催する「おしゃべりサロン」、「レコードを聴く会」、「子ども食堂」、「おはなしかい」、「朗読サロン」を通じてボランティアの育成を図っている。月1~4回開催されるこれらの事業運営には多くのボランティアが積極的に参加しており、将来的にはボランティアのみで自主運営を目指す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。</p> <p>【活動団体等との連携事業】 ・アリーノフェスタを再開し、舞台発表の部、作品展示・体験の部に各11団体が参加し、地域の活性化に貢献した、さらに、有馬小学校、西有馬小学校、有馬中学校や地域活動団体と連携した活動も行った。</p> <p>【市民活動促進業務】 ・市民活動支援コーナー利用者連絡会主催による「利用促進検討委員会」を年3回実施した。登録団体が互いの活動内容を理解し、同コーナーの有効活用に向けて有意義な意見交換ができたことは、今後の市民活動の活性化につながるものであり、実際にフリースペースのギャラリー使用が増え、無料室の利用人数と稼働率が上昇に転じたことは評価できる。</p> <p>【市民活動支援体制】 ・市民活動支援コーナーの事務局として、利用促進委員会の実施を支えるとともに、印刷代行サービスなど登録団体へのサポートを行った。また、障害者の作品展示会に協力するとともに、生活保護自立支援室が主催する学習支援事業へのスペース提供により保護者から感謝の意が届いたり、民生委員による相談コーナー(ひだまりの会)への広報協力で利用率が安定したり、きめ細やかな市民活動への支援を通じて、地域福祉の増進にも貢献していることは評価できる。</p> <p>【自主事業に関する事項】 ・アリーノ音楽コンサートについては、年4回を予定していたが、コロナ禍で年間を通じて1回の実施となったものの、地元宮前区の音楽家のコンサートとして継続でき、地域交流の場となった。</p> <p>【広報活動】 ・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やイツコム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た。地域図書室の「としよだより」やInstagramによる情報発信も利用者に浸透してきている。さらに、新たに取り組んだ「アウトリーチ事業」では、野川町会と緊密に連携し、野川地区への告知力を強化し、野川小学校で初めて実施した歴史講座には135人が参加するなど、積極的な広報活動に取り組んだ点は評価できる。</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
	(評価の理由)	<p>【収入計画】</p> <ul style="list-style-type: none"> 年間収支計画に則り、月次予算管理表を作成し、3か月先までの収支予測を行うことにより、収入面の管理強化を図った。利用料収入は若干減少したが、自動販売機収入、印刷サービス収入は増加した。また、利用率が低い夜間利用の集会所で「グランドピアノを弾きませんか」という主催事業を実施することにより、利用収入の底上げを図った。 <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。支出についても、月次予算管理表を作成して、公共料金が高騰する中、節電・節水を徹底するとともに、小規模の修繕、備品交換なども合見積りを取得、webによる価格比較も行い、支出の削減を図ったことは評価できる。 <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
			(評価の理由)	<ul style="list-style-type: none"> 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を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。 	

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

<p>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。これまで11年間の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。</p>
--

7. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

<p>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。</p> <p>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、アリーノ地域図書室の紹介ビデオによる地元小学校への働きかけなど、様々な手法で取り組んで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・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組に期待したい。</p> <p>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。</p> <p>新たに野川地区で実施したアウトリーチ事業については、アリーノの存在を周辺地域以外のエリアまで広め、利用者数の増加を図り、生涯学習支援施設としての役割をさらに充実させるために必要であることから、さらに強化していただきたい。</p> <p>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。</p>
--