

令和6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6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	令和6年度 利用実績（ ）内は令和5年度						地域図書室貸出冊数 R6年度 89,351冊 R5年度 94,823冊 R4年度 92,724冊 市立図書受け渡し冊数 R6年度 31,351冊 R5年度 30,361冊 R4年度 31,681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)	22,676(15,723)	13,028(11,282)	20,797(20,378)	5,381(5,198)	3,994(3,331)		
	利用件数(件)	831(803)	1,513(1,425)	1,854(2,108)	1,155(1,084)	623(518)		
	利用率(%)	79.8%(76.9%)	48.4%(45.5%)	59.4%(67.3%)	41.6%(38.9%)	44.9%(37.2%)		
来館者総数	R6	R5	増減					
	104,016人	93,803人	10.9%					

収支実績	<table><tr><td>収入の部 科目</td><td>予算額 ①</td><td>決算額 ②</td><td>増減額②-①</td><td colspan="3">摘要</td></tr><tr><td>指定管理委託料</td><td>46,800,000</td><td>46,800,000</td><td>0</td><td colspan="3"></td></tr><tr><td>利用料金収入</td><td>5,300,000</td><td>4,921,230</td><td>△ 378,770</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>4,200,000</td><td>3,852,909</td><td>△ 347,091</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>300,000</td><td>451,000</td><td>151,000</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>700,000</td><td>595,475</td><td>△ 104,525</td><td colspan="3">印刷代金、自動販売機雑収</td></tr><tr><td>補填金</td><td>0</td><td>882,054</td><td>882,054</td><td colspan="3"></td></tr><tr><td>合計</td><td>57,300,000</td><td>57,502,668</td><td>202,668</td><td colspan="3"></td></tr><tr><td>支出の部 科目</td><td>予算額 ①</td><td>決算額 ②</td><td>増減額②-①</td><td>主な内訳予算</td><td>予算額</td><td>決算額</td></tr><tr><td rowspan="5">運営管理費</td><td rowspan="5">57,300,000</td><td rowspan="5">57,502,668</td><td rowspan="5">202,668</td><td>人件費</td><td>26,800,000</td><td>28,997,122</td></tr><tr><td>諸謝金</td><td>2,900,000</td><td>2,813,060</td></tr><tr><td>消耗品・図書等</td><td>2,320,000</td><td>2,517,465</td></tr><tr><td>委託費</td><td>7,300,000</td><td>7,456,504</td></tr><tr><td>光熱水費</td><td>4,600,000</td><td>4,810,265</td></tr><tr><td>租税公課</td><td>2,480,000</td><td>2,780,350</td><td colspan="2"></td></tr><tr><td>収支差額</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td colspan="3"></td></tr></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	4,921,230	△ 378,770	貸室料金、備品使用料			その他収入(受講料)	4,200,000	3,852,909	△ 347,091	主催講座、教室受講料			自主事業売上充当	300,000	451,000	151,000	音楽コンサート 利益			雑収入(印刷・自販機収入)	700,000	595,475	△ 104,525	印刷代金、自動販売機雑収			補填金	0	882,054	882,054				合計	57,300,000	57,502,668	202,668				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	57,502,668	202,668	人件費	26,800,000	28,997,122	諸謝金	2,900,000	2,813,060	消耗品・図書等	2,320,000	2,517,465	委託費	7,300,000	7,456,504	光熱水費	4,600,000	4,810,265	租税公課	2,480,000	2,780,350			収支差額	0	0	0			
	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	4,921,230	△ 378,770	貸室料金、備品使用料																																																																																																
	その他収入(受講料)	4,200,000	3,852,909	△ 347,091	主催講座、教室受講料																																																																																																
	自主事業売上充当	300,000	451,000	151,000	音楽コンサート 利益																																																																																																
	雑収入(印刷・自販機収入)	700,000	595,475	△ 104,525	印刷代金、自動販売機雑収																																																																																																
	補填金	0	882,054	882,054																																																																																																	
	合計	57,300,000	57,502,668	202,668																																																																																																	
	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	57,502,668	202,668	人件費	26,800,000	28,997,122																																																																																														
					諸謝金	2,900,000	2,813,060																																																																																														
					消耗品・図書等	2,320,000	2,517,465																																																																																														
委託費					7,300,000	7,456,504																																																																																															
光熱水費					4,600,000	4,810,265																																																																																															
租税公課	2,480,000	2,780,350																																																																																																			
収支差額	0	0	0																																																																																																		
サービス向上の取組	●アリーノ主催事業については「第12回夏休み子どもフェスタ」(8月)には2,600人、「第14回アリーノフェスタ」(3月)には2,700人が参加し、地域活動の活性化に寄与した。2つのフェスタを含む主催事業は、前年度の66事業から11増えて、77事業を実施した。このうち、新規事業は18あり、「母の日・父の日似顔絵展」「種団子をつくろう」「水引教室」「フラワーカフェ」など、様々な年齢層をターゲットとし、参加したくなる工夫がなされており、講座終了後のアンケートでは、ほとんどの参加者が「満足」という結果となっている。新規事業は、前期9事業、後期9事業を実施し、年間を通してバランスよく配置し、意欲的に取り組み、多くの参加を得て、「集う、学ぶ、つながる」場として、地域の活性化に大きく貢献した。 ●3回目となるアウトリーチ事業では、野川小学校体育館を会場とし、「にこにこあおむし人形劇団」を実施した。参加者90人、野川地区の3町会による協力があった。ここでは、人形劇の他、子育て世代に向けたアリーノイベントを集約したチラシを配布し、その後チラシを見て当館のイベントを申し込まれた利用者が多数あった。 ●読書支援については、春休みガチャ祭り(約1,000人)、夏休みトショリンピック(1,035人参加、金メダルを365人※)を行った。リサイクル本のリユース会は、3,142冊中2,381冊がリユース(リユース率76%)された。さまざまな読書支援の取組を行った結果、地域図書室の利用者数はコロナ禍前の利用者数を上回り、生涯学習の拠点として地域住民の多様なニーズに応えた。 ※金メダルは、期間中1回貸出で1スタンプを、15スタンプにてメダル授与																																																																																																				

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	4	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	4	4
	(評価の理由) 【基本方針】 ・生涯学習支援施設の運営経験を生かして、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関しては、18の新規事業を立ち上げ、年間77事業(昨年度66事業)を実施し、新鮮味を出しつつ、地域活性化に寄与した。市民活動支援コーナー登録団体との意見交換やサークルネットワーク(冊子・HP)の活用によりネットワークの拡充に努め、ご意見箱の設置や利用者アンケートの実施により利用者の意見を把握し、改善を図っている。3年目となる野川地区へのアウトリーチ事業については、子育て世代をターゲットに企画・実施した。 【事業成果】 ・「アリーノで集う、学ぶ、つながる」を基本コンセプトとして、生涯学習支援施設としての役割を果たせるよう、きめ細やかな運営を行っている。読書支援については、話題の本のコーナーを随時設置し、新着本をはじめ利用者が借りたくなる環境づくりを常に行うとともに、夏休みの読書を促進させる「トショリンピック」には1,035人が参加するなど、アリーノ地域図書室独自のキャンペーンを展開した結果、前年度よりも年間利用者数は1割以上の増加となり、子どもから大人までの学びの場となっている。こども食堂は、新規の参加者が増え、食材提供者も増えており、地域住民が集い、つながる交流の場として定着してきていることは評価できる。 【利用促進】 ・主催事業については、タウンニュースやイツコム、HP・館内チラシ・町内会回覧を活用した情報発信を行うとともに、日頃、アリーノを利用している団体に対して積極的に参加を呼びかけることにより、ほとんどの事業で定員を満たすことができた。事業内容のマンネリ化防止にも努め、高齢者に人気のスマホ入門講座やエリアを拡大した歴史講座を企画し、男性利用者増にもつながっている。地域図書室については、各種キャンペーンの館内告知、SNSでの発信により利用を増やしており、アリーノ全体の利用者数が増加(有料貸室:前年比119.2%、無料室:114.4%)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(2月に実施、608人回答)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へ情報提供を行うとともに、今後の施設運営に役立てた。アンケート結果については、満足とやや満足の合計が、昨年度より①総合満足度(70→79%)、②職員・スタッフの接客態度(74→80%)、③館内の清掃満足度(79→85%)となっており、多くの項目で満足度が向上していることが評価できる。また、各主催講座・教室ごとの満足度も高評価を維持しており、職員の日頃の努力により利用者からの信頼を得ている。				

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	(評価の理由) 【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。 【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を実施するとともに、日頃から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。 【人員配置】 ・年度途中で館長が交代となったが、円滑な引継ぎが行われた。 ・図書受付、貸室受付、総合窓口の3業務をこなせるマルチ人材を定着させたことにより、効率的かつ安定的な業務執行が可能となっている。また、図書館司書資格保有者(スタッフ1人)の配置を継続することで、図書イベント等にも幅ができ、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。職員を適正に配置し、利用者の安全・安心の確保を基本としつつ、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。 【人材育成】 ・休館日を効果的に利用して各種研修を実施するとともに、座学だけの研修ではなく、接遇に関するデスカッション、消防訓練やAED訓練では宮前消防署の協力を得て実施するなど、職員、スタッフ全員のスキルアップを図り、地域貢献ができる人材の育成に努めている。 【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。 ・災害時の応急対策に関する計画を作成するとともに、年次更新を行った。				
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	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	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	3	3
	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
	(評価の理由) 【施設利用提供業務】 ・朝の施設への入場時間を開館の10分前(大型イベント時は15分前)に前倒し、利用者の暑さ寒さ対策だけではなく、入口付近の混雑緩和にも役立っている。貸室のカギの受け渡しは午前、午後、夜間ともに5分前に行い、利用者に配慮している。 ・2階のフリースペースを一般的な囲碁・将棋だけではなく、オセロの対局でも利用できる「ふれあいサロン」を2月より毎週月曜日に実施し、またコミュニティスペースにナンプレコーナーを12月から新設し、好評を得ている。 【生涯学習支援事業】 ・主催事業については、前年度の66事業から11増え、77事業を実施した。このうち、新規事業は18あり、スマホ講座やZOOMを使ったパソコン講座も展開するなど、マンネリ化防止を図る工夫が見られる。講座終了後のアンケートでは、ほとんどの参加者が「満足」という結果となり、開催した講座すべてが好評であった。夏休みの読書を促進させる「トショリンピック」、リサイクル本のリユース会、読書週間イベントのスタンプラリーなどさまざまな読書支援の取組により、地域図書室の利用者数はコロナ禍前の利用者数を上回っており、生涯学習の拠点として地域住民の多様なニーズに応えることができたことは評価できる。 【指導者・ボランティアの育成】 ・アリーノが主催する「こども食堂」、「おしゃべりサロン」、「シニアリトミック体操」、「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。こども食堂には21人の登録者のうち常時10人以上のボランティアが参加し、定期的な交流の場を設けてモチベーションを維持している。高齢者の健康維持に大いに寄与している「おしゃべりサロン」などには、リーダーが率先して運営に携わっている。「おはなしかい」には、登録の2団体が積極的に参加しており、地元の子育て世代から感謝されている。月1～4回開催されるこれらの事業の運営に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が目指せる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。課題として、新たな事業を立ち上げた際のボランティア育成の際の職員の定常業務量との調整が必要となっており、次年度への検討としたい。 【活動団体等との連携事業】 ・地域活動団体と連携し、アリーノ主催で実施した「第13回アリーノフェスタ」には、舞台発表の部に10団体、作品展示・体験の部に24団体が参加し、地域の活性化に貢献した。さらに、近隣小中学校との連携事業として、有馬小学校(スローガンポスターコンクール、町探検への協力、PTAのベルマーク集めへの協力)、有馬中学校の職場体験を受け入れた。また、有馬町会・東有馬町会・有馬第二団地等の盆踊り・夏祭りをはじめとする地域の行事への協力や、地域の秋のお祭りに西側広場を休憩所として提供、外階段を開放して2階トイレも提供し感謝された。 ・有馬小学校PTAへの協力で、エコキャップ・残存油の回収など、様々な地域活動団体の活動にも協力し、地域活動の活性化に寄与したことは評価できる。 【市民活動促進業務】 ・市民活動支援コーナー利用者連絡会運営委員会が主催の「第9回アリーノ市民活動ふれあいフェア」(600人参加)の開催に協力し、市民活動支援コーナーの登録団体が集い、つながる機会を作り、地域に貢献した。 【市民活動支援体制】 ・市民活動支援コーナー利用者連絡会運営委員会事務局として、毎月の会議に出席して情報交換・意見交換を行い、同コーナーの利用率向上に向けて取り組み、フリースペース・ギャラリーの利用が増え、利用率は前年比120%と増加している。活動への側面支援として実施している市民活動支援コーナー登録団体への印刷代行サービスも定着し、町内会、自治会、団体等各総会資料作成等の支援は他にはないサービスであると感謝の声が届いており、きめ細やかな市民活動の支援を行い、地域に喜ばれていることは評価できる。 【自主事業に関する事項】 ・アリーノ音楽コンサートでは、市内や宮前区在住のアーティストに出演を依頼し、予定していた年4回すべて開催することができ、内容を工夫することにより、幅広い年齢層の参加を得ることができ、新しい利用者層の開拓につながった。 【広報活動】 ・ホームページ、アリーノニュース、「としょだより」、インスタグラムによる情報発信、町内会の協力による回覧板の活用等、様々な手法で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。さらに、事業が告知力が極めて高いタウンニュースに掲載され、また、イッツオムの取材を受けアリーノの活動を伝える機会にも恵まれ、多角的な広報が行われ、各事業の参加者の確保や利用者増につながっているものと考えられ、積極的な広報活動に取り組んだ点は評価できる。				

収 支 状 況	収入計画	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) 【収入計画】 ・年間収支計画に則り、月次予算を作成し、月次予算管理表を作成することにより、収入面の管理強化を図った。自主事業である音楽コンサートは年4回の計画を全て実施し、当初1回75人の見込みを超え、100人規模での開催となり、予算比の1.5倍の収入を得ることができた。利用率は前年を上回ったものの、利用料収入は若干下回る結果となっている。集会室の夜間利用率が低いという課題への対応として、「グランドピアノを弾きませんか」という主催事業を実施し、開いている時間帯に50分1,000円でグランドピアノを利用してもらうという取組を通じて、収入の確保を目指した。数日間のHPでの掲載でもピアノ希望者で埋まるため、積極的にピアノの空き情報を発信できるようにしていただきたい。 【効率性】 ・最低賃金が上昇するなかでの職員・スタッフのシフトの調整による効率のよい人員配置、図書カウンター混雑時のブザーによる貸館受付への応援要請などのスタッフ業務のマルチタスク化、小規模修繕・備品交換等の価格比較による経費節減など、常に効率性を求め、費用の抑制を意識した。また、各部屋の点検時にトランシーバーによる通信を行うことにより、事務所から離れていても指示ができるように改善し、効率的な動きがとれるようになったことは評価できる。 【適切な金銭管理と会計手続き】 ・使用料をはじめ、取り扱う金銭について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。スタッフ全員に現金取り扱いに関する基本動作(利用者の目の前で受け取った利用代金の復唱、釣銭発生時の受け渡し金額の復唱等)を徹底しており、年間を通じ使途不明金は発生していない。				

4. その他加

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	・宮前区子育て支援関係者連絡会主催(事務局 宮前区役所地域ケア推進課)の未就学児を対象とした子育て支援への協力 ・健康福祉局 生活保護・自立支援室の「学習支援・こ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」オープンハウスへの協力			3
	(評価の理由) ・宮前区転入者の仲間づくりとその子どもの子育て支援のための「うえるかむクラス」を6月に開催し、48人の来館者があった。 ・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と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。オープンハウス型説明会は、2月に実施。パネル展示等の準備等に協力し、90人の来館者があった。				

5. 総合評価

評価点合計	73	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、利用者の声に耳を傾け、多彩な新規事業や読書支援の実施をはじめとする創意工夫を行い、多様化する市民ニーズに迅速、的確に対応している。13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、創意工夫を続ける姿勢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。 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など年間を通じて継続的に取り組み、創意工夫を重ねて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。 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。 野川地区で過去3回実施したアウトリーチ事業については、人形劇による子育て中の若い世代へのアプローチをねらい、アリーノでの活動を広報するなどを行って良かったかと思う。アリーノの「こども食堂」も、アウトリーチ事業としても相性がよく、世代間交流もあると聞く。今後は、実施中の事業の中で、アウトリーチ的な活動ができないか検討し、ニーズを抱える人たちの地域に赴き、アリーノの活動や企画がより届きやすくなるような手法を盛り込む等工夫を次年度の課題としたい。 図書室の利用については、来館者が増加しているが、貸出数は減っている。これは、市立図書館でも貸出数が減っている状況と同様であり、書籍に対するニーズの不一致、あるいは、市民のSNS等の利用時間の増加による影響とも思われるが、館として一考をされてもよいかと思われる。 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。 年間の修繕計画作成し、速やかに修繕をお願いしたい。
