

指定管理者制度活用事業 総括評価シート

評価年月日：平成28年6月28日

評価者：宮前区指定管理者選定評価委員会

1. 業務概要

施設名	川崎市有馬・野川生涯学習支援施設
指定期間	平成24年4月1日～平成29年3月31日
業務の概要	1 生涯学習の振興（市民活動支援を含む）に関する業務 2 施設の運営に関する業務、施設及び設備等の維持管理に関する業務 3 その他施設の管理に関する業務
指定管理者	名称：アクティオ株式会社 代表者：アクティオ株式会社 代表取締役 鈴木 悟 住所：東京都目黒区下目黒1-1-11目黒東洋ビル4階 電話：03-5435-6170
所管課	宮前区役所まちづくり推進部生涯学習支援課（888-3911）

2. 「評価の視点」に基づく事業期間全体の評価

評価項目	事業実施状況等																																																																						
1 市民や利用者に十分な量及び質のサービスを提供できたか。	<p>1 利用実績について</p> <p>●総利用者数</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>有料貸室*1</th> <th>無料貸室*2</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成24年度</td> <td>50,258人</td> <td>13,531人</td> <td>63,789人</td> </tr> <tr> <td>平成25年度</td> <td>55,799人</td> <td>20,867人</td> <td>76,666人</td> </tr> <tr> <td>平成26年度</td> <td>57,491人</td> <td>20,502人</td> <td>77,993人</td> </tr> <tr> <td>平成27年度</td> <td>61,365人</td> <td>20,883人</td> <td>82,248人</td> </tr> </tbody> </table> <p>*1 集会室、第1・2・3学習室、実習室、調理室、和室 *2 グループ室1・2、作業室、児童室、グループ学習室</p> <p>●施設稼働率</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>有料貸室計</th> <th>集会室</th> <th>学習室</th> <th>和室</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成24年度</td> <td>43.6%</td> <td>79.6%</td> <td>43.1%</td> <td>47.0%</td> </tr> <tr> <td>平成25年度</td> <td>45.2%</td> <td>78.4%</td> <td>43.5%</td> <td>47.0%</td> </tr> <tr> <td>平成26年度</td> <td>50.5%</td> <td>82.0%</td> <td>52.9%</td> <td>48.2%</td> </tr> <tr> <td>平成27年度</td> <td>53.0%</td> <td>80.8%</td> <td>56.8%</td> <td>56.1%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>無料貸室計</th> <th>グループ室</th> <th>フリースペース</th> <th>グループ学習室</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成24年度</td> <td>46.8%</td> <td>12.7%</td> <td>24.5%</td> <td>69.7%</td> </tr> <tr> <td>平成25年度</td> <td>59.4%</td> <td>21.2%</td> <td>55.1%</td> <td>79.6%</td> </tr> <tr> <td>平成26年度</td> <td>61.9%</td> <td>20.0%</td> <td>58.1%</td> <td>83.1%</td> </tr> <tr> <td>平成27年度</td> <td>63.5%</td> <td>26.0%</td> <td>58.0%</td> <td>83.5%</td> </tr> </tbody> </table> <p>(1) 生涯学習支援事業に関する業務 ア 生涯学習支援事業の実施 幼児から高齢者まで幅広い世代を対象に講座・教室・イベントを企画しており、子育て、健康増進、趣味・教養、料理、地域の歴史など、テーマも多岐に渡り多くの利用者が参加できるような工夫がなされている。また、受講者アンケートを実施することにより利用者ニーズを把握し、参加者が関心を持ち、飽きない内容を企画するなどの工夫を凝らし、生涯を通して学習できる場の提供を行っている。主催事業の参加者数において、平成24年度と比較して平成27年度は5割程度の増加となっていることから、生涯学習の振</p>		有料貸室*1	無料貸室*2	合計	平成24年度	50,258人	13,531人	63,789人	平成25年度	55,799人	20,867人	76,666人	平成26年度	57,491人	20,502人	77,993人	平成27年度	61,365人	20,883人	82,248人		有料貸室計	集会室	学習室	和室	平成24年度	43.6%	79.6%	43.1%	47.0%	平成25年度	45.2%	78.4%	43.5%	47.0%	平成26年度	50.5%	82.0%	52.9%	48.2%	平成27年度	53.0%	80.8%	56.8%	56.1%		無料貸室計	グループ室	フリースペース	グループ学習室	平成24年度	46.8%	12.7%	24.5%	69.7%	平成25年度	59.4%	21.2%	55.1%	79.6%	平成26年度	61.9%	20.0%	58.1%	83.1%	平成27年度	63.5%	26.0%	58.0%	83.5%
	有料貸室*1	無料貸室*2	合計																																																																				
平成24年度	50,258人	13,531人	63,789人																																																																				
平成25年度	55,799人	20,867人	76,666人																																																																				
平成26年度	57,491人	20,502人	77,993人																																																																				
平成27年度	61,365人	20,883人	82,248人																																																																				
	有料貸室計	集会室	学習室	和室																																																																			
平成24年度	43.6%	79.6%	43.1%	47.0%																																																																			
平成25年度	45.2%	78.4%	43.5%	47.0%																																																																			
平成26年度	50.5%	82.0%	52.9%	48.2%																																																																			
平成27年度	53.0%	80.8%	56.8%	56.1%																																																																			
	無料貸室計	グループ室	フリースペース	グループ学習室																																																																			
平成24年度	46.8%	12.7%	24.5%	69.7%																																																																			
平成25年度	59.4%	21.2%	55.1%	79.6%																																																																			
平成26年度	61.9%	20.0%	58.1%	83.1%																																																																			
平成27年度	63.5%	26.0%	58.0%	83.5%																																																																			

興・支援に一定の寄与がみられる。

	主催事業企画数	参加人数
平成24年度	45企画	10,057人
平成25年度	47企画	15,172人
平成26年度	61企画	16,120人
平成27年度	62企画	15,508人

イ 読書活動の推進（地域図書室の運営業務）

市立図書館分の蔵書引渡し時間の延長（*1）、貸出冊数制限の拡大（*2）などの利用者サービスの更なる推進を行う。また、図書室内の演出にも配慮し、季節ごとにテーマを決めるなどにより小物を飾る演出やBGMを流すなどの工夫を凝らした運営にも取り組んでいる。このほか、近隣にある4つの小学校を訪問し、図書カード作成キャンペーンを展開し新規利用者獲得やスタンプラリーなど児童向けのイベントを展開し、学校との連携を深め地域との交流の促進を図っている。

	図書貸出冊数	市立図書館受渡し冊数
平成24年度	79,939冊	27,489冊
平成25年度	79,606冊	28,528冊
平成26年度	97,889冊	30,056冊
平成27年度	107,588冊	31,041冊

*1 変更前 10時～18時（平日）、10時～17時（土・日・祝日）
変更後 9時～20時（全日）

*2 3冊 → 5冊

(2) 市民活動の支援事業に関する業務

ア 市民活動支援コーナーのバックアップ

市民活動支援コーナー利用者連絡会を事務局としてサポートを行い、毎月の運営委員会に出席し、利用者の声を伝え利用方法の変更を提案するなど、利用の改善に繋げている。また、新規登録団体の窓口として問合せ対応から申請手続き、総会案内など事務手続きを支援し98団体までに拡大した。平成26年度から「市民活動ふれあいフェア」を共催し、市民活動と地域との連携を行っている。

イ 市民活動育成事業と共催事業の実施

	育成事業	共催事業
平成24年度	0団体（募集開始年度）	10事業
平成25年度	8団体	11事業
平成26年度	5団体	19事業
平成27年度	7団体	20事業

平成24年度から募集を行い、平成25年度より育成事業を開始する。講師の育成や活動団体として支援を行い、現在まで20団体を育成したが、サークルとして、14団体が継続して活動できるようになった。また、ボランティア団体や市民活動団体と事業を共催することで、活動の場の提供や広報活動をサポートし、事業参加者の増員につなげ、団体活動の支援を行っている。アリーノが主催する事業でも、講師は宮前区又は川崎市在住者に依頼することにより、地域との連携を促進している。

ウ アリーノ土曜学校の開催

有馬・野川地域の歴史（橘樹官衙遺跡群等）に詳しく、また、知識や経験豊富な方を講師に招きミニ講演会等を開催している。アリーノ土曜学校を通して地域人材の発掘とネットワーク作りに貢献している。現在、第7回まで開催している。

平成26年度 3回 / 平成27年度 4回

		<p>エ アリーノサークルネットワークの発行 「つなげよう、ひろげよう、ちいきの輪」をコンセプトに活動団体紹介の小冊子を発行し、アリーノ利用団体と地域の方の懸け橋となり、活力に満ちた地域・街づくりを行っている。平成25年度からスタートし、現在まで40団体の紹介を行っている。</p> <p>(3) 施設の運営に関する業務、施設設備及び備品等の維持保全に関する業務</p> <p>ア 施設の運営、施設・設備等の維持・管理業務について、毎月1回、定期的に保守点検を実施し、施設管理・運営に起因する大きな事故等もなく、仕様書通りに適正に実施している。</p> <p>イ 利用者アンケートの声を反映し、卓球台2台入れ替え、温水洗浄便座2台設置、ヨガマットの無料貸出し、観葉植物のリース、防犯グッズの設置、ギャラリー壁面の展示用レールの設置など、できる限り利用者からの要望に答えるよう心掛けている。</p> <p>ウ 館内清掃については、定期的実施している。特に、床については剥離清掃を定期的に行うことにより美観を保っている。</p> <p>(4) その他施設の管理運営のために必要な業務 概ね仕様書どおり適正にサービスが提供されている。</p> <p>2 評価について 仕様書に定めた業務を全て履行しており、また利用者が増えていることから、量及び質の両面において十分なサービス提供を行っている」と評価できる。</p>																				
2	<p>当初の事業目的を達成することができたか。</p>	<p>1 達成状況について 本施設は、「地域における市民の主体的な学習活動の支援を行うことにより、生涯学習の振興を図り、もって個性豊かで活力に満ちた地域社会の構築に寄与するため設置する」施設である(川崎市有馬・野川生涯学習支援施設 条例第1条)。幼児から高齢者まで誰もがいつでも学ぶことができ、また地域コミュニティの核として生涯学習活動を通じて人々のふれあいや地域活動の活性化が図れる施設としての役割が求められており、利用実績や利用者ニーズを把握した効果的な事業内容など指定管理者が持つノウハウを活かした管理運営が行われた結果、事業目的は達成されている。</p> <p>収支実績については、アンケート調査から利用者ニーズを的確に把握した事業展開や効果的な広報等による利用者数の増加により、利用料金収入等が安定的に増え、収益を確保するなど、効果的・効率的な執行による施設運営を行っている。</p> <table border="1" data-bbox="483 1559 1431 1877"> <thead> <tr> <th></th> <th>収 入</th> <th>支 出</th> <th>収支差額</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成24年度</td> <td>50,251千円 (42,980千円)</td> <td>48,132千円</td> <td>2,119千円</td> </tr> <tr> <td>平成25年度</td> <td>51,010千円 (43,065千円)</td> <td>49,205千円</td> <td>1,805千円</td> </tr> <tr> <td>平成26年度</td> <td>54,544千円 (45,908千円)</td> <td>52,459千円</td> <td>2,085千円</td> </tr> <tr> <td>平成27年度</td> <td>54,797千円 (45,912千円)</td> <td>52,874千円</td> <td>1,923千円</td> </tr> </tbody> </table> <p>※ () 内は、指定管理料。</p> <p>2 評価について 事業目的を達成しており、適正であると評価できる。</p>		収 入	支 出	収支差額	平成24年度	50,251千円 (42,980千円)	48,132千円	2,119千円	平成25年度	51,010千円 (43,065千円)	49,205千円	1,805千円	平成26年度	54,544千円 (45,908千円)	52,459千円	2,085千円	平成27年度	54,797千円 (45,912千円)	52,874千円	1,923千円
	収 入	支 出	収支差額																			
平成24年度	50,251千円 (42,980千円)	48,132千円	2,119千円																			
平成25年度	51,010千円 (43,065千円)	49,205千円	1,805千円																			
平成26年度	54,544千円 (45,908千円)	52,459千円	2,085千円																			
平成27年度	54,797千円 (45,912千円)	52,874千円	1,923千円																			

3	特に安全・安心の面で問題はなかったか。	<p>1 安全・安心に関する取組について 仕様書に基づく職員の勤務・配置を適切に行い、イベント等の利用者が多い場合は、スタッフを増員するなど安全を優先させた。西側広場での安全面での指摘があったが、注意看板（利用のマナーについて）や防犯カメラの設置、夜間における警察署へのパトロール強化の依頼など対策を速やかに行い、利用者が安心して施設を利用できるよう努めた。</p> <p>2. 駐車場の満車時の対応など周辺からの指摘については、教育委員会、宮前区と連携して対処し、信号灯、満空表示灯の設置や門扉の設置に繋がった。</p> <p>3 評価について 防火管理者の設置、普通救命救急講習の受講等、施設の管理・運営を行う上で必要な知識を持つスタッフを配置し、年1回開催するAEDの取扱いに関して、専門講師を招いての研修会を開催するなど、安全・安心への取組は適正である。</p>
4	更なるサービス向上のために、こういった課題や改善策があるか。	<p>平成24年度から平成27年度の4年間は、各年度評価等の結果、概ね順調に指定管理業務を実施することができたが、更なるサービス向上のための今後の課題や改善策は次のとおりである。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●2階市民活動支援コーナーの利用率をアップさせるために、利用内容の見直しや利用団体へのPRを強化する必要がある。また、市民活動家やボランティア活動団体の育成を更に進め、地域ネットワーク作りの場としての生涯学習支援施設を目指す必要がある。 ●利用目的が限定されているため利用率が低い調理室の活性化が例年課題になっているため、料理教室だけではない利用方法を検討しPRする必要がある。 ●生涯学習支援、市民活動支援、図書室の運営など多岐に渡る事業を展開し、それぞれのニーズや課題に取り組む必要がある。利用者も多世代を対象にする必要があり、幅広い意見に対応する知識、経験、情報などを求められる面からも、接遇を基本としながらも情報力のある人材育成が必要である。

3. これまでの事業に対する検証

	検証項目	検証結果
1	所管課による適切なマネジメントは行われたか。	毎月1回、定例会議を設け「利用実績」、「事業の実施状況」等の状況及び意見・要望等に対する対応などについて確認を行っている。苦情や事故があった場合には、迅速・適切に対応するとともに、速やかに所管課へ報告・相談することを指導し実践させている。所管課では、必要に応じ現地に赴き状況を確認し、問題解決を図るための指示等を適切に行った。
2	制度活用による効果はあったか。	<p>1 サービス面 開設当初から指定管理者制度を導入しているため、直営との比較はできないが、指定管理者が持つ民間ノウハウを活かし、専門性を発揮した事業を行う。また、利用者からの要望などを把握し、利用者目線による施設管理・事業運営に心がけながら、様々な自主事業等を実施した。施設の稼働率は当初に比べ伸びてきてはいるが、更に利用率を高める検討は必要である。また全体の利用者数については、年々増加していることから、生涯学習及び図書に関する専門的な知識・経験を有する人材を確保できる指定管理者制度導入の効果が高いと考えられる。</p> <p>2 コスト面 利用者の増加による利用料金収入の増や、賃借料等の削減により、収益を毎年確保するなど、コスト面からも指定管理者制度導入に問題点はない。</p>

3	当該事業について、業務範囲・実施方法、経費等で見直すべき点はないか	<p>●上記2のとおり充実したサービスを提供し、施設の設置目的を達成していることから、平成29年度以降も指定管理者制度を導入し、業務範囲・仕様、経費等は、概ね現行を基本とする。</p> <p>●有馬・野川生涯学習支援施設は、開館から8年目を迎え、今後、施設等の修繕が増えることが想定される。近隣には、有馬第2団地等が隣接するため、予防保全型の修繕・更新を着実に実施するには、指定管理者や財産所管課との調整が欠かせないことから、指定管理者制度の契約内容、修繕・更新の裁量等を検討する必要があると考える。</p>
4	指定管理者制度以外の制度を活用する余地はないか	<p>本施設を指定管理者制度以外の制度を活用して管理運営する方法として、従来からの市職員による直営方式によるものがある。また、管理監督や企画部門などを市職員が担い、運営やルーティーン業務を業務委託等により行う折衷方式が考えられる。これらの方法による場合、迅速性や効率性といった面ではやや劣る場合もあるが、民間企業で重視される効率性や費用対効果といった観点のほかに、社会状況を踏まえ、日々、利用者を始めとする区民の意見・要望や地域特性などをきめ細かく捉え、分析して事業内容に反映させやすいところに大きな利点がある。</p> <p>そのような中、本施設は平成21年度に開館以来、生涯学習支援機能及び市民活動支援機能を併せ持つ施設として、今日まで指定管理者制度による施設管理及び運営を行ってきた。また、指定管理期間は5年間であり、指定管理者の創意と工夫により、中期的な計画による着実な施設運営が可能である。</p> <p>現状においても、各種事業に創意・工夫を加え、新規事業の企画立案、地域の活動団体との共催事業の実施など、迅速かつ的確な取組を行うことで、施設利用率や利用者数の着実な増加へと繋げ、併せて経費縮減も行われるなど、地域の大切なコミュニティ施設として、しっかりと地域の人々との連携・協力体制を構築した良好な関係を保ちながら、効率的な運営を行っている。</p> <p>これらの状況から考察して、本事業の推進に関しては、引き続き指定管理者制度を活用して地域に密着した形で運営をしていくことが、効果的かつ効率的であると考えられる。</p>

4. 今後の事業運営方針について

有馬・野川生涯学習支援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を行うことにより、生涯学習の振興を図り、もって個性豊かで活力に満ちた地域社会の構築に寄与する」ことを果たすためにも、幼児から高齢者まで誰もが気軽に学べる場として、市民に愛され、楽しまれ、情報発信の拠点となる柔軟な施設運営により、効果的な事業を行う必要がある。

そのためには、多様化する市民ニーズへ効果的・効率的に対応するため、民間のノウハウを活用し、生涯学習を学び、また、継続できる事業を行い、区民の健康増進の一端も担いながら、地域における生涯学習の拠点として事業運営を行う。

更に、今まで担ってきた事業運営に加え、小さな子どもからシニア世代まであらゆる年齢の人たちが安心して暮らすことができるよう、地域における課題等を解決するための市民活動団体を育成・支援していくことが求められる。