

指定管理者制度活用事業 総括評価シート

評価年月日：令和3年7月16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29年4月1日～令和4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 淡野 文孝 住所：東京都目黒区東山1-5-4 電話：03-6894-1350
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29年度</td> <td>60,919人</td> <td>23,620人</td> <td>84,539人</td> </tr> <tr> <td>平成30年度</td> <td>61,588人</td> <td>23,794人</td> <td>85,382人</td> </tr> <tr> <td>令和元年度</td> <td>56,861人</td> <td>22,259人</td> <td>79,120人</td> </tr> <tr> <td>令和2年度</td> <td>31,650人</td> <td>7,505人</td> <td>39,155人</td> </tr> </tbody> </table> <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24～28年度 平均（第2期）</td> <td>57,389人</td> <td>19,767人</td> <td>77,156人</td> </tr> </tbody> </table> <p>*1 集会室、第1・2・3学習室、和室、実習室、調理室 *2 グループ室1・2、フリースペースギャラリー、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> <th>実習室</th> <th>調理室</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成29年度</td> <td>57.6%</td> <td>87.3%</td> <td>58.9%</td> <td>60.6%</td> <td>50.5%</td> <td>26.4%</td> </tr> <tr> <td>平成30年度</td> <td>58.9%</td> <td>87.0%</td> <td>57.9%</td> <td>65.4%</td> <td>53.6%</td> <td>32.9%</td> </tr> <tr> <td>令和元年度</td> <td>53.8%</td> <td>82.8%</td> <td>52.2%</td> <td>61.3%</td> <td>48.0%</td> <td>27.9%</td> </tr> <tr> <td>令和2年度</td> <td>42.7%</td> <td>74.7%</td> <td>44.7%</td> <td>46.5%</td> <td>35.6%</td> <td>8.4%</td> </tr> </tbody> </table> <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24～28年度 平均（第2期）</td> <td>49.5%</td> <td>80.0%</td> <td>50.7%</td> <td>52.6%</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29年度</td> <td>69.6%</td> <td>37.9%</td> <td>62.2%</td> <td>87.5%</td> </tr> <tr> <td>平成30年度</td> <td>73.9%</td> <td>41.8%</td> <td>69.4%</td> <td>90.4%</td> </tr> <tr> <td>令和元年度</td> <td>68.0%</td> <td>35.7%</td> <td>76.7%</td> <td>82.0%</td> </tr> <tr> <td>令和2年度</td> <td>45.3%</td> <td>28.4%</td> <td>24.2%</td> <td>62.4%</td> </tr> </tbody> </table>		有料貸室*1	無料貸室*2	合計	平成29年度	60,919人	23,620人	84,539人	平成30年度	61,588人	23,794人	85,382人	令和元年度	56,861人	22,259人	79,120人	令和2年度	31,650人	7,505人	39,155人		有料貸室*1	無料貸室*2	合計	平成24～28年度 平均（第2期）	57,389人	19,767人	77,156人		有料貸室計	集会室	学習室	和室	実習室	調理室	平成29年度	57.6%	87.3%	58.9%	60.6%	50.5%	26.4%	平成30年度	58.9%	87.0%	57.9%	65.4%	53.6%	32.9%	令和元年度	53.8%	82.8%	52.2%	61.3%	48.0%	27.9%	令和2年度	42.7%	74.7%	44.7%	46.5%	35.6%	8.4%		有料貸室計	集会室	学習室	和室	平成24～28年度 平均（第2期）	49.5%	80.0%	50.7%	52.6%		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29年度	69.6%	37.9%	62.2%	87.5%	平成30年度	73.9%	41.8%	69.4%	90.4%	令和元年度	68.0%	35.7%	76.7%	82.0%	令和2年度	45.3%	28.4%	24.2%	62.4%
	有料貸室*1	無料貸室*2	合計																																																																																																
平成29年度	60,919人	23,620人	84,539人																																																																																																
平成30年度	61,588人	23,794人	85,382人																																																																																																
令和元年度	56,861人	22,259人	79,120人																																																																																																
令和2年度	31,650人	7,505人	39,155人																																																																																																
	有料貸室*1	無料貸室*2	合計																																																																																																
平成24～28年度 平均（第2期）	57,389人	19,767人	77,156人																																																																																																
	有料貸室計	集会室	学習室	和室	実習室	調理室																																																																																													
平成29年度	57.6%	87.3%	58.9%	60.6%	50.5%	26.4%																																																																																													
平成30年度	58.9%	87.0%	57.9%	65.4%	53.6%	32.9%																																																																																													
令和元年度	53.8%	82.8%	52.2%	61.3%	48.0%	27.9%																																																																																													
令和2年度	42.7%	74.7%	44.7%	46.5%	35.6%	8.4%																																																																																													
	有料貸室計	集会室	学習室	和室																																																																																															
平成24～28年度 平均（第2期）	49.5%	80.0%	50.7%	52.6%																																																																																															
	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29年度	69.6%	37.9%	62.2%	87.5%																																																																																															
平成30年度	73.9%	41.8%	69.4%	90.4%																																																																																															
令和元年度	68.0%	35.7%	76.7%	82.0%																																																																																															
令和2年度	45.3%	28.4%	24.2%	62.4%																																																																																															

	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24～28年度 平均（第2期）	57.2%	20.2%	52.6%	80.4%

(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

多世代を対象に、利用者の要望、意見等を踏まえながら、健康関係、子育て・教育支援、趣味・教養、料理関係など、多岐にわたる教室・講座・イベントの実施により、選択の幅を広げ、より多くの利用者が参加できるように工夫した。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とともに、毎年新規事業を計画・実施して新鮮味を持たせるなど、生涯を通して学習できる場の提供に努めている。さらに、コンサートの出演者に地元の方を招くなど、地域により密着したイベントとした。主催事業の参加者数について、コロナウイルスの影響のあった令和2年度を除いて第2期の平均と比較して増加していることから、生涯学習の振興・支援に一定の寄与が認められる。

	主催事業数	参加人数
平成29年度	63事業	17,965人
平成30年度	63事業	20,123人
令和元年度	67事業	17,222人
令和2年度	27事業	3,230人

	主催事業数	参加人数
平成24～28年度平均（第2期）	55.6事業	14,872人

イ 読書活動の推進（地域図書室の運營業務）

図書館司書の有資格者を配置し、本の選定など、多様な利用者ニーズに対応できる地域図書室作りを行っている。また、宮前図書館と連携した取組みとして、寄贈本の受入れや毎週土曜日の新着本の展開等を行っている。このほか、地域図書室の存在をアピールするため、毎年近隣にある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するなど、新規利用者獲得に努めている。さらに、毎年社会状況に合わせて特設コーナーを設置するとともに、児童室のレイアウトを変更し、絵本コーナーを充実させ、親子世代の利用促進を図るなど、工夫を凝らした運営にも取り組んでいる。

	図書貸出冊数	市立図書館受渡し冊数
平成29年度	101,653冊	33,522冊
平成30年度	97,174冊	32,049冊
令和元年度	90,520冊	34,268冊
令和2年度	74,875冊	32,521冊

	図書貸出冊数	市立図書館受渡し冊数
平成24～28年度平均（第2期）	93,967冊	29,627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運営委員会について、事務局として、毎月の運営委員会への出席や新規登録団体の窓口としての問合せ対応、申請手続き、総会案内など、各種事務手続きを支援している。また、メンバー募集等のチラシ作成のサポートや登録団体への印刷代行サービスも好評である。さらに、「市民活動ふれあいフェア」を支援するなど、市民活動と地域との連携にも努めている。

イ 市民活動育成事業と活動支援事業の実施

	育成事業	支援事業
平成29年度	6事業	13事業
平成30年度	10事業	12事業
令和元年度	10事業	12事業
令和2年度	5事業（9事業）	2事業（7事業）

※令和2年度の（ ）内は当初企画数

市民活動育成事業は、地域貢献の喜びや充実感などを感じられるよう、事業内容を精査して実施するとともに、市民活動に関心のある個人・団体に活動の体験の場を提供することにより、ボランティアの育成につながるよう努めている。市民活動支援事業は、活動の場の提供や広報活動のサポートなど、実際の市民活動団体の事業を支援することで、事業参加者の増員につなげるなどの支援を行っている。川崎市有馬・野川生涯学習支援施設が主催する事業においても、ほとんどの事業を地元の講師、出演者、団体と協力して行うなど、地域の活性化にも貢献した。

ウ こども食堂の開催

平成29年度から開始したこども食堂は、地域のボランティアの方々との協力のもと、月2回実施している。地域の仲間とのコミュニケーションの場として、親子で参加することにより、毎回満員の状況である。令和元年11月からは高齢者の参加も可能とするなど、多世代交流の場としても好評である。また、それに伴う波及効果により、平成30年度は課目標であった「調理室の利用率30%以上」を達成した。ただし、令和2年2月からは新型コロナウイルス感染拡大防止のため休止している状況である。

(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

ア 職員一人ひとりが施設内の多種業務をこなせる体制を採用するなど、マルチ化を定着させたことにより、効率的に業務運営をすることができた。また、接遇体制の向上の研修会などに積極的に参加し、得られた知識を情報共有するなど、職員全員がスキルアップし職務遂行に活かせるよう努めた。

イ 施設の運営、施設・設備等の維持・管理業務について、仕様書通り、毎月1回、定期的に保守点検を実施した結果、施設管理・運営に起因する大きな事故等の発生はなかった。

ウ 館内清掃については、定期的に実施している。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。アンケート結果では80%の清掃満足度を得ている。

(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>2 評価について</p> <p>概ね仕様書に定めた業務を履行しており、また利用者や利用率もコロナウイルスの影響のあった令和2年度を除いて第2期と比較して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いう評価ができる。</p>
2	当初の事業目的を達成することができたか。	<p>1 達成状況について</p> <p>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。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を実施するなど、民間のノウハウを活用し、多様化する市民ニーズに迅速、的確に対応している。1で示したように総利用者数も施設稼働率もコロナウイルスの影響のあった令和2年度を除いて第2期の平均と比較して増加している。収支実績について、毎年の最低賃金の上昇する人件費は年々増加しており、支出の負担が増加しているが、人件費の抑制、節電・節水の徹底、委託業務の見直し及び事業数の増加等により、効果的・効率的な施設運営を行っている。</p> <p>2 評価について</p> <p>施設の設置目的を十分に認識し、公平・公正な運営と利用者サービスの提供に努めるとともに、民間のノウハウを活用しながら、利用実績や知識、教養、文化、運動、健康等の利用者ニーズを踏まえた効果的な事業の実施により生涯学習の振興に努めている。また、コロナ禍においても、実施可能な事業を継続することで、コミュニケーションや連携を確保しながら、核となる団体や人材の育成に努めており、事業目的は達成されていると考える。</p>
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</p> <p>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。また、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>イベント等の利用者が多い場合は、職員を増員するなど安全を優先させるとともに、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. 感染拡大防止について</p> <p>新型コロナウイルスに関する各種情報を迅速に提供するなど、感染拡大防止対策に十分配慮した館運営を行っている。新型コロナウイルスの影響で一部の事業は中止せざるを得なかったが、安心安全に十分配慮したうえで一部の事業を実施した結果、アンケートでも「満足」「やや満足」で75%の満足度を得ることができた。</p> <p>3 評価について</p> <p>防火管理者を設置し、消防法に基づく消防訓練を年間2回実施している。また、普通救命救急講習の受講やAEDの取扱いに関する研修会の開催など、施設の管理・運営を行う上で必要な知識を持つ職員の育成、配置につとめており、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29年度から令和2年度の4年間は、各年度評価等の結果、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"> ●地域社会の高齢化に伴う来館者数の減少は、川崎市有馬・野川生涯学習支援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。 ●有馬野川生涯学習支援施設であるが、野川地区の方の利用があまり多くない。 <p>野川地区の町内会との連携や地域のコンサートへの出演者等をお願いしているが、より一層の広報等が必要である。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●地域図書室として、毎年新刊本を購入しているが、地域図書室の蔵書が1万8千冊程度しかいないため、地域図書の貸出冊数がここ数年減少傾向にある。本を増やすにしても、購入予算、スペース等の課題がある。
---	--------------------------------	--

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。	<p>川崎市有馬・野川生涯学習支援施設館長と指定管理者の本社職員を含めた定例会議を、毎月1回、開催し、「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モニタリングを実施している。</p> <p>新型コロナウイルスについて、施設が安全安心して利用できるよう、迅速な情報提供に努めるなど、感染拡大防止対策の徹底を図った。</p> <p>事故等があった場合は、迅速かつ適切に対応し、速やかに所管課に報告するよう指導するとともに、状況により現地確認を実施するなど、問題解決を図るための指示等を適切に行っている。</p>
2	制度活用による効果はあったか。	<p>1 サービス面</p> <p>指定管理者が持つ民間ノウハウを活かし、専門的人材を確保したうえで事業を行っている。また、利用者ニーズを把握し、利用者が安全安心して生涯学習活動を行えるように施設管理・事業運営に心がけながら、様々な自主事業等を実施している。施設の稼働率からも、指定管理を継続することが施設運営等に有効であり、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は効果が高いと考える。</p> <p>2 コスト面</p> <p>毎年の最低賃金上昇により人件費が厳しい状況の中、自主的な勉強会を開催するなど、スキル向上を図った結果、職員全員が各業務について、マルチに対応できるようになり、業務の効果的かつ効率的な施設運営につながった。また、職員全員で節電・節水等の企業努力をしており、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	<ul style="list-style-type: none"> ●生涯学習に関わる支援活動について、充実したサービスを提供しており、施設の設置目的を達成していることから、令和4年度以降も指定管理者制度を導入する。有馬・野川生涯学習支援施設は、開館から13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。安全面から、消防法に関わる設備工事等は、早急に修繕する必要があるため、指定管理の裁量で実施することが望ましく、市と指定管理者の業務分担や経費等について検討が必要と考える。なお、修繕以外の業務範囲・仕様等は、概ね現行を基本とする。 ●人件費が毎年大きく上昇しており、上昇率を見越した契約が必要である。

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>平成21年度の開館から、生涯学習支援と市民活動を支援する施設として、指定管理者制度による施設管理運営を行ってきた。5年間の指定管理期間中は、中期的な計画による運営が可能となり、民間企業である指定管理者は、社会情勢を踏まえながら、工夫を凝らした施設運営を行っており、費用対効果や経費削減等のコスト面、施設管理や事業の専門面及び民間のノウハウを活かした効率面でも効果的であると考え。</p> <p>現在の指定管理者についても、マンネリ化防止のための新規事業や多世代交流できる事業、地域と連携したイベント等を実施するとともに、活動団体の育成・支援にも取り組むなど、創意工夫しながら施設運営に努めている。</p> <p>これらの状況から、引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継続していくことが効果的かつ効率的であると考え。</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「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」という設置目的を達成するためには、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、情報を発信していく拠点として、柔軟な施設運営が求められるとともに、効果的・効率的に事業を実施していく必要があり、これまでの実績も踏まえ、指定管理者制度の継続が望ましいと考える。

また、利用者の高齢化や野川地区の利用者数等の課題については、次期指定管理者に懸案事項として対応を求めるなど、地域の若い人たちや子育て世代等が気軽に立ち寄れる居心地の良い魅力ある施設づくりにつなげていく。

コロナ禍ではあるが、今後も、民間事業者のノウハウを最大限に活用しながら、多様化する市民ニーズに効果的・効率的に対応するなど、地域における生涯学習の拠点として生涯学習の振興を図るとともに、地域における課題解決に向け、市民活動団体の育成・支援等を行っていく。