

様式例11 指定管理者制度活用事業 評価シート

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	川崎市高津市民館、川崎市高津市民館橋分館、川崎市立高津図書館橋分館	評価対象年度	令和7年度
事業者名	・事業者名 たかつ・未来共創パートナーズ ・代表者名 アクティオ株式会社 代表取締役社長 淡野 文孝 ・住所 東京都目黒区東山1丁目5番4号KDX中目黒ビル6階 ・構成団体 アクティオ株式会社・株式会社サイオー・株式会社東急コミュニティー・株式会社図書館流通センター、公益財団法人 川崎市生涯学習財団	評価者	生涯学習支援担当課長
指定期間	令和7年4月1日～令和12年3月31日	所管課	高津区役所まちづくり推進部生涯学習支援担当

2. 事業実績

利用実績

【市民館】
貸室利用者数 332,083人[R6:330,634人]、延べ団体数 9,344件[R6:9,342件]、
利用コマ数 11,211コマ[R6:11,523コマ]

【市民館分館】
貸室利用者数 23,213人[R6:20,620人]、延べ団体数 3,203件[R6:2,530件]、
利用コマ数 2,592コマ[R6:2,410コマ]

【図書館分館】
入館者数 75,902人[R6:64,442人]、貸出人数 57,079人[R6:55,082人]、
貸出冊数 146,884冊[R6:144,514冊]

高津市民館利用実績

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
利用者人数（人）	24,007	21,881	24,778	37,634	27,745	25,629	31,272	30,886	23,048	25,560	32,141	27,502	332,083
延べ団体数	741	812	776	815	776	786	851	844	678	710	750	805	9,344
件数（コマ数）	857	919	950	985	951	951	1,014	1,040	855	830	930	929	11,211
利用率（％）	62.3%	64.1%	69.4%	68.5%	66.4%	68.7%	71.7%	75.0%	68.8%	66.7%	72.1%	64.8%	

高津図書館橋分館利用実績

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
利用者人数（人）	1,644	1,750	1,721	2,119	1,949	1,917	1,945	2,580	1,674	1,812	1,986	2,116	23,213
延べ団体数	251	264	253	299	240	265	311	275	231	234	275	305	3,203
件数（コマ数）	202	214	201	241	192	215	254	221	188	196	220	248	2,592
利用率（％）	29.0%	29.7%	28.9%	33.5%	26.7%	30.9%	35.3%	31.8%	30.0%	32.7%	34.0%	34.5%	

合計（市民館部門）

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
利用者人数（人）	25,651	23,631	26,499	39,753	29,694	27,546	33,217	33,466	24,722	27,372	34,127	29,618	355,296
延べ団体数	992	1,076	1,029	1,114	1,016	1,051	1,162	1,119	909	944	1,025	1,110	12,547
件数（コマ数）	1,059	1,133	1,151	1,226	1,143	1,166	1,268	1,261	1,043	1,026	1,150	1,177	13,803

高津図書館橋分館

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
入館者数（人）	6,332	6,516	6,186	7,213	7,118	6,414	6,526	6,544	5,017	5,599	6,241	6,196	75,902
貸出人数（団体利用含む）	4,712	4,986	4,565	4,928	5,183	4,792	4,966	4,976	3,996	4,502	4,597	5,071	57,274
団体利用	5	16	24	7	18	17	12	12	18	14	32	20	195
貸出冊数（冊）	12,051	12,820	11,751	12,723	13,570	12,054	12,508	12,861	10,616	11,498	11,484	12,948	146,884
読書相談件数	28	82	139	196	180	139	154	152	110	124	152	120	1,576
おはなし会等 事業実施回数	5	6	4	9	0	4	4	10	7	8	8	6	71

※団体利用を含まない貸出人数は57,079人

収支実績

【指定管理業務】

・収入計 251,288千円
（指定管理料 214,046千円、 利用料金収入 37,029千円[R6:36,752千円]、 その他収入 213千円）

・支出計 246,672千円
（人件費関係 130,214千円、 事業関係経費 3,179千円、 管理運営経費 75,218千円、
本部経費 38,056千円、その他支出 5千円）

・収支 4,616千円

【自主事業】

・収入 62千円

・支出 780千円

・収支▲718千円

サービス向上の取組

・ホームページやパンフレットを新たに作成し、親しみやすく分かりやすい情報発信を行うことで、市民の施設利用促進と利便性向上につなげた。

・施設キャラクターの愛称募集を実施し、市民が施設に親しみを感じる機会を創出することで、利用しやすい施設づくりに努めた。

・平和・人権・男女平等推進学習において企画委員会方式を導入し、市民同士の課題感を共有しながら講座の企画運営を行うことで、学習内容の充実を図った。

・図書館の開館時間を全曜日午前9時から午後6時まで（以前は平日/午前10時から午後6時まで、土日祝/午前10時から午後5時まで）に統一し、市民が利用しやすい環境を整えることで市民サービスの向上を実現した。

・利用者目録での改善により、サービスの利便性・分かりやすさ・参加しやすさの向上に取り組んだ。

・溝口マイナナンバーカードセンター設置への協力に当たり、民間事業者のノウハウを活用した案内・掲示物の充実を図り、利用者が円滑に手続きできる環境を整備した。

3. 評価

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
利用者満足度	利用者満足度	利用者満足度調査を適切に実施しているか	5	4	4
		利用者満足度は向上しているか			
	事業成果	事業実施による成果の測定が適切に行われているか	5	4	4
		当初の事業目的を達成することができたか			
	(評価の理由) 【利用者満足度】 ・高津市民館では全利用団体アンケートを取っており、その平均満足度は94.5%と高水準であった。 ・令和7年9月から10月に市民館100団体、市民館分館82団体、図書館分館85人を対象に実施した利用者アンケートでは、職員対応について「とても満足」「満足」を合わせた評価が90%を超える高い評価を得られた。 ・12月には利用者懇談会(ファンミーティング)を各施設ごとに開催し24名が参加した。施設の好きなどころ、困っていることなどの意見を発表しながら、今後の施設運営や事業展開について利用者との意見交換を行った。 【事業成果】 ・事業目的の達成状況を継続的に確認するため、毎月1回モニタリング会議を開催し、施設運営状況の把握や課題の共有、改善に向けた意見交換を行うなど、適切な運営管理に努めた。 ・貸館事業、講座事業、図書館運営などの各種事業を適切に実施した。また、「高津市民館サークル祭」では自主事業「やさちいきのひろば」との連携により集客力向上を図った結果、来場者数は前年度の650人を大きく上回る1,360人となった。さらに、「プラザ橋まつり」では地域団体へ丁寧に説明したことで、来場者数は前年度の183人から252人に増加した。こうした取組により、今年度の施設利用者数は355,296人となり、多くの市民に利用された。				
収支計画・実績	効果的・効率的な支出	計画に基づく適正な支出が行われているか	5	3	3
		支出に見合う効果は得られているか			
		効率的な執行等、経費削減の具体的な取組は為されたか			
	収入の確保	計画通りの収入が得られているか	5	3	3
		収入増加のための具体的な取組が為されているか			
	適切な金銭管理・会計手続	収入と預かり金等を区別し、適切に管理を行っているか	5	3	3
		事業収支に関して適正な会計処理が為されているか			
(評価の理由) 【効果的・効率的な支出】 ・利用料収納方法を従来の後納振込から前納へ統一する大きな制度変更があったが、窓口での丁寧な説明や館内掲示の充実により、利用者の混乱を最小限に抑えながら円滑な運用を実現した。また、利用者の利便性向上を図るため、キャッシュレス決済端末と連動したレジ機能を有する機器を導入した。 【収入の確保】 ・ホームページやパンフレットを刷新し、貸室の写真を大きくするなどして利用促進に取り組んだ。その結果、利用団体数について高津市民館はほぼ横ばいだったが、橋分館は前年度の2,530団体から3,203団体へ増加した。施設全体としては利用料収入は、高津市民館が34,361千円、橋分館が2,668千円、合計37,029千円で目標には達しなかったものの、橋分館では当初計画を上回る収入を確保し、提案書に基づき増収分の30%を市及び施設利用者へ還元した。また、指定管理初年度に伴うシステム導入等の初期費用を要した中においても、収入規模に応じた経費削減に取り組み、適切な予算執行を行っていたことは評価できる。以上のことから、利用者サービスの向上、利用促進、適正な財務運営に積極的に取り組んだものと認められる。 【適切な金銭管理・会計手続】 ・市民館で取り扱う利用料等の現金については、金額確認を複数職員で行うなど、誤り防止に向けたチェック体制が確立されていた。また、金融機関への現金輸送についても適切な体制のもとで実施されていた。さらに、図書館複写機収納事務委託についても契約内容に基づき適正に履行されており、金銭管理及び会計手続は適切に行われていた。					

適切な利用者サービスの提供	施設の利用促進への具体的な取組が為されているか	10	4	8
	施設や事業が積極的に広報されているか、広報の方法に工夫がみられるか			
適切な事業の推進(社会教育振興事業・自主事業等)	仕様書や事業計画等に基づき、市民館事業が適切に実施されたか	10	4	8
	施設目的に合った事業が実施されているか			
業務改善によるサービス向上	事業計画と実際のサービス提供に「ずれ」が生じている場合、原因究明に必要な取組が為されているか	5	4	4
	業務改善が必要な場合に、現状分析、課題把握、改善策の検討と実施が行われているか			
	業務改善の取組によって具体的な効果があらわれたか			
利用者の意見・要望への対応	利用者ニーズの把握に努め、それを事業や管理に反映させる取組が為されているか	10	4	8
	意見・要望の収集方法は適切だったか(十分な意見・要望を集めることができたか)			
	利用者からの苦情や意見に対して、迅速かつ適切に対応しているか			

(評価の理由)

【適切な利用者サービスの提供】

・ホームページやパンフレットの刷新、Instagramの開設など広報手段を工夫するとともに、館内案内表示の改善など、利用者の利便性向上に向けた取組を積極的に実施した。また、制度変更時には丁寧な周知・説明を行い、利用者の混乱防止に努めた。

【適切な事業の実施(社会教育振興事業・図書館事業・自主事業等)】

・(市民館・市民館分館)社会教育振興事業については、高津市民館では、平和・人権学習において公開講座を含む事業を実施した。また、外国人市民との交流を目的とした多文化共生サロンについては、市内の公民館施設で初めて実施し、ノクティブラザ盆踊りとの連携事業を実施するなど、新たな取組を展開した。橋分館では、現代的課題学習事業「プラたちで勉強できるってよ!」において、ギャラリースペースを有効活用して中高生向け学習スペースを設置し、8か月間で延べ1,202人の利用があった。また、入口にメッセージボードを設置し、利用者からの応援メッセージや中高生自身の思いを自由に掲示できる場を設けた。これにより、緩やかな地域とのつながりづくりの醸成により新たな利用者層の開拓につながった。こうした取り組みにより高津市民館では33事業・7,486人、橋分館では17事業・3,802人と多くの参加者につながった。

・(図書館分館)図書館事業については、橋分館において提案内容どおり開館時間を全曜日午前9時から午後6時までに延長する等により、入館者数は前年度の64,442人から75,902人、貸出冊数は144,514冊から146,884冊、貸出人数は55,082人から57,079人へ増加し、全ての主要指標で前年度実績を上回った。また、親子向けおはなし会を46回、展示コーナー設置を41回実施するなど、読書活動の推進と利用者サービスの向上に積極的に取り組んだ。複合館の利点を生かし、市民館分館で実施する講座と連携した関連資料の特集展示を行う等、提案内容を着実に履行し、利用実績の向上につなげた。

・(市民館・市民館分館)自主事業について、高津市民館において、高津総合型スポーツクラブSELFとの連携事業をはじめ26回、橋分館において、ランチタイムコンサートを2回実施し、新たな利用者層の開拓と施設の魅力向上に努めた。また、高津市民館では「やさちいきのひろば」など親子向け事業を継続的に実施し、市民館への来館機会の創出と施設の認知度向上に貢献した。

高津市民館

事業種別	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
社会参加・共生推進	189	515	368	367	126	247	293	398	198	386	375	225	3,687
市民自治基礎学習	33	87	96	162	81	78	157	206	168	104	106	101	1,379
市民学習・活動活性化学習				18	69	51	57	36			104		335
市民・行政協働NW学習	53	57	1,141	47		64	60	72	67	59	52	119	1,791
現代的課題対応学習				30	121			11	84	48			294
自主事業	142	155	476	211	685	10	192		214	213	158	211	2,667
合計	417	814	2,081	835	1,082	450	759	723	731	810	795	656	10,153

※自主事業を含まない人数は7,486人

橋分館

事業種別	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
社会参加・共生推進													
市民自治基礎学習	33	73	62	74	56	102	80	59	69	44	114	101	867
市民学習・活動活性化学習	9	7	12	22	25	44	48	415	26	37	33	31	709
市民・行政協働NW学習	27	88	20	118	71	62	17	73	91	87	44	87	785
現代的課題対応学習		4	18	60	233	246	106	179	227	193	154	21	1,441
自主事業										51		86	137
合計	69	172	112	274	385	454	251	726	413	412	345	326	3,939

※自主事業を含まない人数は3,802人

高津図書館橋分館

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
入館者数(人)	6,332	6,516	6,186	7,213	7,118	6,414	6,526	6,544	5,017	5,599	6,241	6,196	75,902
貸出人数(団体利用含む)	4,712	4,986	4,666	4,928	5,183	4,792	4,966	4,976	3,996	4,602	4,597	5,071	57,274
団体利用	5	16	24	7	18	17	12	12	18	14	32	20	195
貸出冊数(冊)	12,061	12,820	11,761	12,723	13,570	12,064	12,508	12,861	10,616	11,498	11,484	12,948	146,884
読書相談件数	28	82	139	196	180	139	154	152	110	124	152	120	1,576
おはなし会等事業実施回数	5	6	4	9	0	4	4	10	7	8	8	6	71

※団体利用を含まない貸出人数は57,079人

【業務改善によるサービス向上】

・高津市民館では、利用者の利便性向上を目的として、ビル各階入口の案内表示を新たに設置するとともに、大型プリンターを導入し、利用者の動線を意識した分かりやすい掲示物へ全面的に刷新した。また、各施設の広報誌「館だより」についても、それまでの1色刷りからフルカラーへ刷新し、より親しみやすく見やすい紙面にして、施設や事業に関する情報発信の充実と利用促進につなげた。こうした利用者目線での環境改善や広報の充実に取り組んだ結果、アンケートでは約90%の利用者から施設利用について満足との評価を得た。

【利用者の意見・要望への対応】

・高津市民館では、令和7年4月1日から全利用団体を対象に利用後アンケートを実施しており、清掃、設備、受付対応等に関する6項目に加え自由記入欄を設け、利用者の意見や要望の把握に努めている。寄せられた意見等を踏まえて受付前に木製ベンチを設置するなど、利用環境の改善につなげた。その他、各施設にご意見箱の設置、講座アンケート等により利用者意見の把握に努めた。

組織管理体制制	適正な人員配置	必要な人員(人数・有資格者等)が必要な場所に適切に配置されているか	5	3	3
	連絡・連携体制	定期または随時の会議等によって所管課との連絡・連携が十分に図られているか			
	再委託管理	再委託先との連携調整が適宜・適切に行われ、業務の履行についても適切な監視・確認が為されているか			
	担当者のスキルアップ	業務知識や安全管理、法令遵守に関する研修が定期的に行われ、スタッフのスキルとして浸透しているか			
	安全・安心への取組	事件・事故、犯罪、災害から利用者を守ることができる適切な安全管理体制となっているか(人員配置、マニュアル、訓練等)	5	3	3
		緊急時に警察や消防など関係機関と速やかに連携が図れるよう、連絡体制を構築し、定期的に情報交換等を行っているか			
	コンプライアンス・個人情報	個人情報保護、その他の法令遵守のルール(規則・マニュアル等)と管理・監督体制が整備され、適切な運用が為されているか	5	3	3
	職員の労働条件・労働環境	スタッフが業務を適正に実施するための、適切な労働条件や労働環境が整備されているか	5	3	3
組織管理体制制	市内中小企業の活用	実際の運営における業務の一部委託において市内中小企業者を再委託者として選定しているか	5	3	3
	(評価の理由) 【適正な人員配置】 ・仕様書に基づき、必要な職員体制を確保し、年間を通じて安定した施設運営を実施した。 ・高津市民館では2名以上の、橘分館では1名の社会教育主事資格保有者を配置するとともに、図書館職員の70%以上に司書有資格者を配置するなど、専門性を確保した人員配置を行った。 【連絡・連携体制】 ・毎月のモニタリング会議や社会教育振興事業に係る企画調整会議を実施したほか、図書館部門にはモニタリング担当職員が定期的に訪問し、所管課との連携を図りながら適切な運営に努めた。 【再委託管理】 ・再委託している施設維持管理や警備、清掃等の履行状況を適切に確認・管理し、施設運営に支障なく業務を実施した。 【担当者のスキルアップ】 ・社会教育、図書館運営、接遇、防火防災及び個人情報保護等に関する研修へ積極的に参加し、高津市民館では延べ50人、プラザ橘では図書館・市民館関連研修等に延べ62人が参加するなど、専門知識及び利用者対応力の向上を図った。 【安全・安心への取組】 ・年間を通じた施設設備の定期点検や修繕を実施するとともに、防火・防災訓練や帰宅困難者対策訓練へ参加し、安全管理体制の充実を図った。また、事故や苦情についても所管課へ適切に報告し、迅速な対応に努めるなど、安全・安心な施設運営を行った。 【コンプライアンス・個人情報】 ・個人情報保護方針の掲示、書類保管場所の明確化、入室制限及び施錠管理を徹底するとともに、全職員を対象とした個人情報保護研修を実施した。さらに、内部監査や研修を通じて法令遵守意識の向上を図り、適切な個人情報管理を行った。 【職員の労働条件・労働環境】 ・事業計画に基づく職員配置と役割分担を明確にするとともに、各種研修への参加機会を確保し、職員の能力向上と働きやすい職場環境の整備に努めた。また、専門資格保有者を配置することで業務の質の向上を図った。 【市内中小企業の活用】 ・施設維持管理業務等において市内中小企業を再委託先として活用し、地域経済の活性化及び地域との連携推進に努めた。				
適正な業務実施	施設・設備の保守管理	安全な利用に支障をきたすことのないよう、施設・設備の保守点検や整備等を適切に実施しているか	5	3	3
	管理記録の整備・保管	業務日誌・点検記録・修繕履歴等が適切に整備・保管されているか。	5	3	3
		設備・備品の整備や整頓、利用者が使用する消耗品等の補充が適切に行われているか			
	清掃業務	施設内及び外構の清掃が適切に行われ、清潔な美観と快適に利用できる環境を維持しているか	5	3	3
適正な業務実施	(評価の理由) 【施設・設備の保守管理】 ・日常点検、月次点検及び随時点検を適切に実施していた。施設運営において、トラブルが複数発生したが、迅速な対処及び関係機関への速やかな報告により適切な対応を行った。計画的な保守管理により、利用者が安心して施設を利用できる環境が維持されていた。 【管理記録の整備・保管】 ・適切にファイリングされ、整理・保管状況も良好であった。また、設備・備品の確認については、受付スタッフ、設備スタッフ及び清掃スタッフが連携して巡回・確認を行う体制が構築されており、不足物品の速やかな補充や劣化した備品の適時更新など、適切な管理が行われていた。 【清掃業務】 ・日常清掃及び定期清掃を計画的かつ適切に実施し、年間を通じて施設内を清潔で快適な状態に維持していた。利用者が良好な環境で施設を利用できるよう、衛生管理に十分配慮した運営が行われていた。				

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	溝口マイナンバーカードセンターの設置への協力			2
	(評価の理由) ・高津市民館アトリウム広場へのマイナンバーカードセンター設置に当たり、市の重要施策に協力する観点から、自主事業の実施計画や会場利用計画を見直した。限られた施設スペースの中で、利用者の学習機会や交流機会を確保できるよう事業内容や運営方法を工夫し、施設利用への影響を最小限に抑えながら円滑な運営を行った。また、利用者への周知や案内を丁寧に実施することで混乱を防ぎ、市民館事業とマイナンバーカードセンター運営の両立を実現した。市民の利便性向上に寄与するとともに、公共施設として地域ニーズに柔軟に対応した運営が行われたものと評価できる。				

5. 総合評価

評価点合計	71	評価ランク	B
-------	----	-------	---

※評価ランクの適用基準

評価ランク	適用基準（評価点合計）
A	総合評価の結果、特に優れていると認められる。（80点以上）
B	総合評価の結果、優れていると認められる。（70点以上80点未満）
C	総合評価の結果、適正であると認められる。（60点以上70点未満） ※標準点
D	総合評価の結果、改善が必要であると認められる。（50点以上60点未満）
E	総合評価の結果、問題があり適切な措置を講じる必要がある。（50点未満）

6. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

・指定管理者制度導入初年度であったが、事前の引継ぎを踏まえ、仕様書及び事業計画に基づく適切な施設運営が行われた。社会教育施設としての役割を十分に認識し、貸館事業、社会教育振興事業、図書館事業及び自主事業を着実に実施することで、区における生涯学習拠点としての役割を果たした。

・社会教育振興事業については、社会教育振興事業実施要綱や仕様書に基づき適正に実施するとともに、企画委員会方式による市民参画の推進や、多世代を対象とした学習機会の提供に取り組み、生涯学習の振興に寄与した。また、橘分館では中高生向け学習スペースの設置、図書館では開館時間の延長や各種読書推進事業を実施するなど、新たな利用者層の拡大と利用促進に努めた。

・施設管理面においては、施設及び設備の経年劣化が進む中、日常点検や定期点検を適切に実施するとともに、所管課と連携しながら必要な修繕や補修を迅速に行い、安全で快適な利用環境の維持に努めた。また、防火・防災訓練や帰宅困難者対策訓練への参加、事故・苦情への適切な対応など、安全・安心な施設運営を行った。

・利用料前納制への移行やキャッシュレス決済の導入、ホームページや広報誌の刷新、館内サインの改善など、市民サービスの向上にも積極的に取り組み、利用者満足度の向上につなげた。利用者アンケートや利用者懇談会を通じて利用者ニーズの把握と改善を継続的に行うなど、利用者目線に立った施設運営が行われていたことは高く評価できる。

以上のことから、指定管理初年度として安定した管理運営を実現するとともに、サービス向上や利用促進に向けた新たな取組を積極的に展開し、施設の設置目的に沿った成果を上げたものと評価できる。

7. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

・社会教育振興事業については、事業自体は適切に実施されているものの、社会教育振興事業に係る所管課への報告に遅れが見られた。事業の進捗管理や情報共有方法を見直し、担当者のみならず管理職を含めた組織内の確認体制を強化するなど、連携体制の再構築を図られたい。

・施設運営や利用者サービスの向上に積極的に取り組み、概ね良好な運営が行われていた。一方で、事業実施から報告までを含めた一連の業務管理については改善の余地があることから、適切な進捗管理及び情報共有の仕組みを整備し、報告業務の確実な履行に努められたい。

・引き続き、利用者ニーズの把握とサービス向上に取り組むとともに、社会教育振興事業、図書館事業及び自主事業のさらなる充実を図り、地域の生涯学習拠点としての機能強化に努められたい。

・施設及び設備の経年劣化が進行していることから、日常点検や予防保全を継続するとともに、所管課との連携のもと、計画的な修繕及び安全管理の徹底に努められたい。