

指定管理者制度による施設の管理運営状況総括調書 (総合結果)

施設名	地球市民かながわプラザ		
指定管理者名	(公社)青年海外協力協会		
施設所管課(事務所)	国際課		
指定期間	R3.4.1 (2021年)	～	R8.3.31 (2026年)
評価期間	R3 (2021)	年度～	R5 (2023)
年度			年度

指定管理者制度による管理運営状況の総合評価

評価	評価基準		
B	S : 極めて良好 A : 良好 B : 一部改善が必要 C : 抜本的な改善が必要		
評価理由及び今後の対応			
指定管理者制度による管理運営状況の総括を行ったところ、施設の利用状況について改善が必要と認められる状況にあったが、新型コロナウイルス感染症の影響が要因と考えられ、その他の面では適切な管理運営が行われている。 また、コロナ禍においても指定管理者による事業実施の創意工夫を確認することができ、県直営の施設とは異なる手法でサービスの質の向上について効果が認められ、指定管理者制度による管理運営は有効であると評価できる。 このため、引き続き指定管理者制度により、施設の管理運営を行う。			
指定管理者制度による管理の有効性	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">有</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">無</td> </tr> </table>	有	無
有	無		

1 サービス向上に向けた取組の実施状況

確認項目	確認の視点	項目別評価	内容・評価理由
指定管理業務実施にあたっての考え方、運営の方針等	<input type="checkbox"/> 指定管理業務の総合的な運営方針が守られているか <input type="checkbox"/> 委託した業務は適切に実施されているか	A	<input type="checkbox"/> 学習センター事業、情報・相談センター事業等の指定管理業務は、こどもの豊かな感性の育成や地球市民意識の醸成等を目的とした運営方針に基づいて確実に実施されている。 <input type="checkbox"/> 業務委託実績報告書及び随時の現地調査により、委託した業務の適切な実施を確認している。
施設の維持管理	<input type="checkbox"/> 施設の維持管理(清掃業務、ごみ収集業務、保守点検業務、受付業務、警備業務等)は事業計画どおり実施されているか	A	<input type="checkbox"/> 清掃・保守点検・警備等の維持管理業務は、事業計画どおり実施されていることを月例報告書及び随時の現地調査により確認している。また、受付業務では人員配置計画に即し必要な職員を配置している。
地域と連携した魅力ある施設づくり	<input type="checkbox"/> 地域人材の活用、地域との協力体制の構築、ボランティア団体等の育成・連携の取組を積極的に行っているか <input type="checkbox"/> 地域企業等への業務委託を行っているか	A	<input type="checkbox"/> 地域から募集した展示ボランティアが展示案内や各種プログラムの補助等の活動を行ったほか、研修会や連絡会を実施するなど、ボランティア団体等との連携を積極的に行った。 <input type="checkbox"/> 指定管理者が行う業務委託のうち、一部の業務を除き、地域企業へ委託している。
評価結果	評価区分		
A	S : 協定等に定める水準を上回る (項目別評価でB、CがなくSが半数以上※) A : 協定等に定める水準どおり (項目別評価でB、CがなくAが半数以上※) B : 協定等に定める水準を下回る (項目別評価でBが1つ以上) C : 協定等に定める水準を大幅に下回る (項目別評価でCが1つ以上)		

2 施設の利用状況

	R 3 年度	R 4 年度	R 5 年度	3 か年平均
目標値 (利用者数) 設定方法：イ	464,000 人	465,000 人	465,000 人	464,667 人
利用者数	228,572 人	348,107 人	395,511 人	324,063 人
対目標値(数) ※下段は率	△ 235,428 人	△ 116,893 人	△ 69,489 人	対目標値(率)
	49 %	75 %	85 %	69.7 %

※目標値の設定方法
ア…募集時の提案事項のため、指定期間当初から設定
イ…モニタリング調査作成等のため、便宜的に設定

評価結果	評価区分	
C	利用者数と目標値を比較して(3か年平均) S : 110%以上 A : 100%以上~110%未満 B : 85%以上~100%未満 C : 85%未満	女性保護施設と県営住宅において評価を行わない場合、目標値欄には定員等を記載する。
確認の視点	施設の利用状況についての評価	
<input type="checkbox"/> 事業の広報・PRは効果的に実施されているか <input type="checkbox"/> 自主事業は施設の設置目的に合致し、利用促進につながっているか <input type="checkbox"/> 利用促進に向けた取組は適切か	<input type="checkbox"/> イベント開催の際は数カ月前から広報計画を立て、ホームページ、新聞、雑誌、タウン誌等、あらゆる手段を活用して周知を図った。また、SNS等も積極的に活用した結果、フォロワー数が大幅に増加するなど、年々関心が高まっている。 <input type="checkbox"/> 自主事業として、中国残留邦人『しゃべり場』交流活動映画鑑賞会を実施し、設置目的である県民の国際的理解並びに国際平和及び地球的規模の課題への認識を深めることに寄与した。 <input type="checkbox"/> これらの取組の結果、新型コロナウイルス感染症の影響により減った年間利用者数は回復途上であり、コロナ禍以前に設定した利用状況の目標にはまだ届かないものの、令和5年度は395,511人と、令和元年度の92.9%まで回復するなど利用者から施設全体の印象について高い評価を得ている。	

3 利用者満足度の状況

	R 3 年度	R 4 年度	R 5 年度	3 か年平均
利用者満足度調査において「満足」と答えた利用者の割合 (サービス内容の総合的評価に係る設問) ※上段：割合、下段：回答者数	98.3 %	98.9 %	97.6 %	98.3 %
	287 人	362 人	282 人	

※複数回実施した場合や複数対象に向けて実施した場合等は、合計した数値を記載

評価結果	評価区分	
S	「満足」(上位2段階の評価)と答えた割合が(3か年平均) S : 90%以上 A : 70%以上~90%未満 B : 50%以上~70%未満 C : 50%未満 又はS~Bにかかわらず「不満足」と答えた割合が50%以上	
確認の視点	利用者満足度の状況についての評価	
<input type="checkbox"/> 調査の実施方法(対象、時期、回数、配布方法等)は適切か <input type="checkbox"/> 利用者満足度向上に向けた取組は適切か	<input type="checkbox"/> 受付窓口や企画展示室にアンケート及び回収箱を設置し、利用者の意見等の受付を行った。また、職員が各階を巡回して利用者に声をかけ、用紙に記入を依頼するなど、積極的に満足度向上に向けた意見集約に取り組んだ。 <input type="checkbox"/> 施設の総合的な評価のほか、「接客」や「催し物」等の個別の項目でもアンケートを取るなどして、課題の洗い出しに取り組んでいる。いずれも高評価であったが、「広報」については向上の余地が認められたため、SNS等の発信を強化し、フォロワー数の増加等に繋がった。	

4 苦情・要望等への対応

施設の管理に関する利用者からの主な意見と対応状況	年月	意見の内容	対応状況
	令和5年 8月22日	映像ライブラリー利用時に職員に不快な対応をされた。	当該職員へ嚴重注意のほか、他の職員も含め、面談により個々の意識確認を行った。
	令和5年 12月27日	常設展示室に幼児が遊ぶには危険と思われる遊具がある。	注意喚起の掲示のほか、スタッフによる声掛けを行うこととした。
	令和6年 2月23日	情報フォーラムの机に荷物を置いたまま離席した後に戻ったら、職員に横柄な態度で注意された。	当該職員へ嚴重注意のほか、他の職員も含め、面談により個々の意識確認を行った。
確認の視点		苦情・要望等への対応についての評価	
<input type="checkbox"/> 積極的に苦情・要望等の把握に取り組んでいるか <input type="checkbox"/> 把握した内容を事業等へ適切に反映する仕組みを整備しているか <input type="checkbox"/> 苦情・要望等への対応は適切か		<input type="checkbox"/> 日ごろから来場者へのあいさつや声かけを通して、積極的に利用者の意見を把握している。 <input type="checkbox"/> 把握した苦情・要望等があれば真摯に受け止め、必要に応じて職員全員に研修を実施するなど、職員の意識改革や業務改善に努める用意をしている。 <input type="checkbox"/> 苦情や要望等があれば、丁寧に説明し一定の理解を得られるよう努める等、利用者の視点に立った対応をするよう指導している。	

5 事故・不祥事等への対応

事故・不祥事等の概要と対応状況	発生日	①発生時の詳細な状況 ②県職員による確認の状況（内容及び実施日を記入） ③その後の経過（現在に至るまでの負傷者の状況、再発防止策等） ④施設に対する問題点の指摘やクレームの有無（有の場合は概要を記入） ⑤原因及び費用負担の有無（費用負担が有の場合は内容および負担者を記入） ⑥記者発表の有無（有の場合はその年月日を記入）
	令和3年 6月26日	①アプローチデッキ階段での転倒、頭部を打撲、出血。ご家族が119番通報。 ②6/26（土）当日に緊急連絡網に従い県職員あて連絡。 ③～⑥該当なし。
	令和4年 10月20日	①2階ショップにて持病により具合が悪くなった方の救急搬送。当日退院。 ②10/20（木）当日に緊急連絡網に従い県職員あて連絡。 ③～⑥該当なし。
	令和4年 10月29日	①2階から1階への階段の踊り場で転倒。頭を打ったため、救急搬送。当日退院。 ②10/29（土）当日に緊急連絡網に従い県職員あて連絡。 ③～⑥該当なし。
確認の視点		事故・不祥事等への対応についての評価
<input type="checkbox"/> 事故・不祥事等防止に向けた仕組みが構築されているか <input type="checkbox"/> 事故・不祥事等発生時の対応は適切か		<input type="checkbox"/> 施設内事故対応マニュアルを作成し、職員全員に対する研修を実施している。また、緊急連絡網を作成し、事故発生時の連絡体制を整えている。 <input type="checkbox"/> 大きな事故はないが、数件の軽微な事故が発生した。いずれも発生した当日に対応し、事後の対応も利用者の立場に立ったものであり、対応は適切である。

6 収支状況

単位：千円

	【参考】R2年度			R3年度			R4年度		
収入	268,292 (281,063)			321,693 (330,429)			332,119 (330,886)		
内訳	指定管理料	利用料金	その他	指定管理料	利用料金	その他	指定管理料	利用料金	その他
	251,708 (251,755)	13,513 (28,608)	3,071 (700)	294,049 (294,049)	23,154 (34,220)	4,490 (2,160)	298,097 (294,506)	32,458 (34,220)	1,564 (2,160)
支出	245,858 (281,063)			287,295 (330,429)			304,408 (330,886)		
収支差額	22,434 (0)			34,398 (0)			27,711 (0)		
	R5年度			累計					
収入	343,355 (330,934)			997,167 992,249					
内訳	指定管理料	利用料金	その他	指定管理料	利用料金	その他			
	302,817 (294,554)	33,927 (34,220)	6,611 (2,160)	894,963 (883,109)	89,539 (102,660)	12,665 (6,480)			
支出	294,569 (330,934)			886,272 (992,249)					
収支差額	48,786 (0)			110,895 (0)			収入合計／支出合計比		
							112.5%		

※()内は収支計画額。令和5年度は速報値

評価結果	評価区分
S	収入合計／支出合計の比率が S(優良)：105%以上 A(良好)：100%～105%未満 B(概ね計画どおりの収支状況である)：85%～100%未満 C(収支比率に15%を超えるマイナスが生じている)：85%未満
確認の視点	収支状況についての評価
<input type="checkbox"/> 収入増加に向けた取組の内容は適切か <input type="checkbox"/> 経費節減に向けた取組の内容は適切か	<input type="checkbox"/> 令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響により収入が激減したが、その後、感染症対策を講じた対面での企画やSNSの活用等で徐々に利用者を呼び戻し、令和5年度の利用料金収入は33,927千円とコロナ前の令和元年度(31,171千円)を上回った。 <input type="checkbox"/> こまめな消灯等による電気・ガス・水道等の節減、紙の節減(裏面使用、データ管理)、再生紙の購入など経費節減に努めている。

7 業務遂行能力

確認項目	確認の視点	項目別評価	内容・評価理由
人的な能力、執行体制	<input type="checkbox"/> 管理運営にあたって適切な人員が配置されているか <input type="checkbox"/> 人材育成や職員採用が適切に行われているか	A	<input type="checkbox"/> 人員配置計画を作成の上、効率的で適切な人員配置がなされている。 <input type="checkbox"/> 新人研修で施設概要、安全管理、個人情報取扱等を実施するほか、AED研修や個人情報保護のテストは全職員毎年度実施している。
	<input type="checkbox"/> 労働時間短縮の取組や職場のハラスメント対策など労働環境の確保の取組が行われているか		<input type="checkbox"/> 各職員の事務量が過剰でないか等に配慮するなど、労働関係法令を順守し労働環境の向上に努めている。
コンプライアンス、社会貢献	<input type="checkbox"/> 指定管理業務等の実施にあたって法令違反等の行為はないか <input type="checkbox"/> 環境への配慮は適切か <input type="checkbox"/> 障害者雇用等の状況は適切か	A	<input type="checkbox"/> 毎年度コンプライアンス研修を実施しており、法令違反等の事故は発生していない。 <input type="checkbox"/> こまめな消灯等による電気・ガス・水道等の節減、紙の節減（裏面使用、データ管理）、ゴミの分別、再生紙の購入・使用、グリーン購入に取り組んでいる。 <input type="checkbox"/> 障害者雇用については、法定雇用率を達成しており、適切に対応している。
個人情報保護	<input type="checkbox"/> 個人情報保護についての方針・体制及び教育・研修体制は適切か <input type="checkbox"/> 個人情報の取扱いは適切か	A	<input type="checkbox"/> 個人情報保護についての研修を職員全員を対象に実施しているほか、全職員が個人情報保護のテストを毎年受検している。 <input type="checkbox"/> 個人情報がある文書は鍵のかかるキャビネットに保管し、個人情報を含むデータはパスワードをかけるなど適切な情報管理の徹底をしており、個人情報の漏洩等の事故は発生していない。
評価結果	評価区分		
A	S：協定等に定める水準を上回る（項目別評価でB、CがなくSが半数以上※） A：協定等に定める水準どおり（項目別評価でB、CがなくAが半数以上※） B：協定等に定める水準を下回る（項目別評価でBが1つ以上） C：協定等に定める水準を大幅に下回る（項目別評価でCが1つ以上）		