

モニタリング結果報告書 (令和元年度)

1. 施設概要

施設名	地球市民かながわプラザ		
所在地	横浜市栄区小菅ケ谷一丁目2番1号		
サイトURL	http://www.earthplaza.jp/		
根拠条例	神奈川県立地球市民かながわプラザ条例		
設置目的(設置時期)	子供の豊かな感性をはぐくむとともに、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より地域から行動する意識を高め、併せて国際交流活動及び国際協力活動を支援するための施設。(条例施行日：平成10年1月1日) (開館日：平成10年2月1日)		
指定管理者名	(公社) 青年海外協力協会		
指定期間	H28.4.1 ~ R3.3.31 (2016年) (2021年)	施設所管課 (事務所)	国際課

2. 総合的な評価

総合的な評価の理由と今後の対応	
<p>利用者の満足度、収支状況はS評価となったが、利用状況がB評価となったため、3項目評価はA評価とした。</p> <p>提案に基づいて、展示学習事業・展示企画事業などの学習センター事業、ライブラリー事業・外国籍県民支援事業などの情報・相談センター事業、NPO等活動支援事業などのサポート・ネットワーク事業のプラザの3つの事業を適切に実施し、施設の維持管理も適切に行い、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。利用者数の減は、新型コロナウイルス感染症の影響によるもので、引き続き、施設の管理運営をきめ細やかに行うとともに、利用状況を好転させることを求めたい。</p>	
<p><各項目の詳細説明></p> <p>◆管理運営等の状況 提案に基づいて、学習センター事業などプラザの3つの事業実施に努め、利用者数は425,518人と、新型コロナウイルス感染症の影響を受けながらも過去2番目に多かった。維持管理業務も適切に実施しており、施設の全体的な印象について施設利用者から高い評価を得ている。</p> <p>◆利用状況 新型コロナウイルス感染症の影響を受け、2018年度の利用者数(461,004人)には届かなかったものの、2月までは対前年同月比+0.7%と、順調に推移していた。子どもから大人までを対象にした事業の企画や関連企画の実施、ホームページ・チラシ等による広報活動に積極的に取り組んだ結果であると受け止めている。</p> <p>◆利用者の満足度 第3四半期に利用者満足度調査(詳細アンケート)を実施し、上位2段階の回答割合が97.2%となったためS評価となった。「満足」と答えた割合が最も多く、高い評価を得られている。</p> <p>◆収支状況 利用者数の減により利用料金収入は31,171千円(前年比91.4%)となった。収支差額が25,025千円のプラス(収支比109.61%)となったためS評価となった。</p> <p>◆苦情・要望等 常設展示室のデータ更新について一部実施し、検討を進めながら順次対応することとしており、適切に進めている。</p> <p>◆事故・不祥事等 該当はなく、安全に配慮しながら維持管理・保安業務が適切に実施されている。</p> <p>◆労働環境の確保に係る取組状況 県による監査、労働基準監督署からの指摘事項はない。</p> <p>◆その他 2019年度の3項目評価についてはA評価とした。引き続き、施設の管理運営をきめ細やかに行うとともに、創意工夫により、好調な利用状況を維持することを求めたい。</p>	
3項目評価	<p>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</p> <p>※3項目評価とは、3つの項目(利用状況、利用者の満足度、収支状況)の評価結果をもとに行う評価をいう</p>
A	

3. 月例・随時モニタリング実施状況の確認

月例業務報告 確認	遅滞・特記事項があった月	特記事項または遅滞があった場合はその理由
	無し	
現場確認	実施日	特記すべき事項があった場合はその内容
	・原則毎月1回1時間程度 (令和2年3月～5月は新型コロナウイルスの影響により中止)	
随時モニタリングにおける指導・改善勧告等の有無	有・ <input type="checkbox"/> 無	指導・改善勧告等の内容

4. 管理運営等の状況

[指定管理業務]

事業計画の主な内容	実施状況等	実施状況に関わるコメント
(1) 学習センター事業 A 展示学習事業 子どもから大人まで幅広い年齢層にプラザの理念や趣旨を魅力的に伝え、家族連れや友達同士で楽しく学べる充実したプログラムを提供。	・やってみよう！世界の遊び、考えよう！世界の今等の展示学習プログラム計44回。 ・地球市民意識の基礎となる豊かな感性を育てるため、未就学園児を対象にわらべ歌やリズム遊び、絵本の読み聞かせ、工作プログラム等のファンタジープログラム32回を実施した。	プラザの2019年度の施設利用者数は425,518人と、2018年度には届かなかったものの、新型コロナウイルス感染症の影響を受ける2月までは対前年同月比+0.7%と、順調に前年度を上回る利用者数となっていた。指定管理者が子どもから大人までの幅広い層を対象によく事業を企画し、施設の管理運営を適切に行ったことの積み重ねによるものであると受け止めている。(以下の欄について同じ)
B 展示企画事業 世界の伝統文化、自然、歴史的遺産などに焦点を当て、楽しく学び、豊かな感性を育む企画展を開催。	年間を通じて6テーマ、会期延べ301日間(27,719人参加)の展示企画事業を実施。「あそび」ジャングル世界はこどもの遊び場だ！(9,355人)、子どもを愛した画家いわさきちひろピエゾグラフィ展(6,313人)などを実施した。	
C 映像ホール事業 子どものための映画会を夏休み等長期休暇を利用し継続的に行いつつ、校外学習や大人を対象に映像ライブラリー所蔵のビデオ・DVDを活用した事業を展開。	年間延べ147日上映。月に1回から3回程度、週末の日中や祝日等に関連途上国を題材に扱った作品や、環境や貧困など地球規模の課題をテーマにした映画を上映するアースシアター、こども映画会、企画展に関連するテーマの作品の上映、校外学習受入れ時の作品上映を実施。	

<p>D 交流交歓学習事業 小中学生から大人までを対象にした参加型ワークショップを実施。各テーマごとに年間4～6回のシリーズで事業展開。</p>	<p>交流交歓学習事業に参加する子どもたちが、地球市民の一人としての自覚に目覚めるようなワークショップ「世界の教室」・「世界の文化」を実施。在住外国人をゲストに招き、参加した子どもたちが相互交流を通じて互いの「共通点」と「違い」に気づき、相対的な世界観を養える内容とした。また、文化紹介プログラムとして、楽器や踊り、工作などのワークショップも実施した。年間10回(944人参加)。</p>	
<p>E 地球市民学習事業 地球市民学習事業は、幅広い年齢層を対象に、世界的、社会的課題について広く周知し、地球に住む一人として、それらの解決に必要な素養を身に付けること、又は目指すことを目的とする。県民のより広く且つ深い課題の理解につながるよう、工夫したプログラムを年に6回実施。開催中の企画展示の内容とも関連付けをし、展示とともに講演によって、より理解を深める取組を行う。</p>	<p>講演会「祖父・杉原千畝の決断とその信念をついで」(120人参加)やトークイベント等を年間8回実施した(724人参加)。</p>	
<p>F ビエンナーレ国際児童画展 開催 絵画を通じて、こどもたちの夢と創造力を育み、神奈川のこどもたちに世界を、世界の子どもたちに神奈川を紹介し、国際理解と国際交流の推進を図る。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・第20回展表彰式 2019年7月7日に開催(参加者276人) ・第20回展展覧会 7月5日～8月25日(参加者6,633人) ・特別展「プレイバック ザ・カナガワビエンナーレ」7月25日～8月3日(参加者834人) ・第20回展 県内巡回展(県内12か所)(来場者数10,437人) 	
<p>G 展示運営・展示ボランティアの運営 プラザの設立目的である「こどもの豊かな感性の育成」、「地球市民意識の醸成」、「国際活動の支援」を達成するために常設展示室を良好に保ち、入館者へのサービスをボランティア活動等により充実させる。</p>	<p>常設展示室入館者(年間67,632人)に対する展示案内をはじめ、安全管理、展示室内の展示物の整理等を通して地球市民学習の場として活用される運営を行った。 その他、国際平和展示室の補完展示として、「暗やみに光を灯した人」杉原千畝展を実施。(2019年7月27日～8月31日 2,397人)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・展示ボランティア登録者数57人 	

<p>H 校外学習の受入等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・教員等からの校外学習相談への対応 ・利用前後及び利用当日の学習指導案作り ・プラザ施設を活用した体験的な国際理解教育、平和教育プログラム等の実施等 ・学習資料等の作成など受入れ促進の実施 ・海外の途上国で活動した青年海外協力隊ボランティア体験談や国際理解等に関わるワークショップの実施提案 	<p>次代を担う子どもたちに世界の多様な文化、地球的規模の課題などへの認識を深めてもらうため、幼稚園、小・中・高等学校、特別支援学校等からの校外学習の受入れを行った。年間総計152校 6,303人</p>	
<p>I その他、提案事業</p> <p>ア アウトリーチ事業</p> <p>①神奈川県環境保全への理解の促進</p> <p>②国際理解教育出前講座</p> <p>イ その他、館内実施事業等</p> <p>①館内インフォメーションツアー</p> <p>②仮装deハロウィンキドキ・スタンプラリー</p> <p>③キャンドルナイトinあーすぷらざ</p> <p>④緑のカーテンプロジェクト</p> <p>⑤「国際障害者デー」パネル展示</p>	<p>ア アウトリーチ事業</p> <p>①神奈川県環境保全への理解の促進</p> <p>2019年10月6日に横浜自然観察の森にて野外プログラムを実施（参加者13人）。</p> <p>②国際理解教育出前講座</p> <p>県内教育機関等での出前講座（9校、参加者1,073人）</p> <p>イ その他、館内実施事業等</p> <p>①館内インフォメーションツアー</p> <p>館内施設やイベントをツアーやクイズ形式で知っていただき、国際理解、多文化理解につながる機会を提供（22回、参加者1,506人）。</p> <p>②仮装deハロウィンキドキ・スタンプラリー2019</p> <p>商店街等と連携し、子どもたちと地域との交流の機会として仮装やパレードを実施（2019年10月27日、参加者1,011人）。</p> <p>③キャンドルナイトinあーすぷらざ</p> <p>国際平和について考えるきっかけとして開催し、フォトコンテスト等地域住民参加型のキャンドルナイトを実施した（2019年12月14日、参加者555人）。</p> <p>④緑のカーテンプロジェクト</p> <p>近隣住民や子どもたちと苗を植え、あわせて押し花はがき作りなどのイベントも実施した（2019年5月27日、参加者6人）。</p> <p>⑤「国際障害者デー」パネル展示</p> <p>JICA、DPI日本会議等の取組を紹介するパネル展示を実施した（2019年12月3日～9日、参加者191人）。</p>	

<p>J インターンシップ／教員研修事業 プラザ事業に対する理解を深めてもらうため、高校生・大学生のインターンを受け入れ、職場体験の機会等を提供する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・インターンシップ 13校45人のインターンシップを延べ89日間受入れ。 ・教員研修 10校11人の教員5年・10年次研修を延べ28日間実施。 	
<p>(2) 情報・相談センター事業 A ライブラリー事業 大人が地球市民意識を醸成し、多文化共生及び国際交流・協力活動を学ぶための図書や映像などの資料を揃えると共に、子どもが絵本や雑誌及び映像に親しむために工夫を加えたライブラリー運営を行う。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者数 106,322人 ・図書の収集・貸出 蔵書数 45,852冊 貸出登録者数 20,145人 館外貸出数 11,264点 ・ビデオ・DVDの収集・視聴サービスの提供 所蔵数 2,584点 視聴本数 6,391本 視聴利用者数 7,423人 ・こどもコーナー 子ども向けに多言語読み聞かせなど開催 1,263人参加 	

<p>B 外国籍県民支援事業 これまでの事業運営を基本に、他の支援団体、民間団体との連携を十分に図り事業運営を行う。また、外国人住民の支援につながるような自主事業、共催事業を企画し実施。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・外国籍県民支援のための情報収集整理 ・外国籍県民相談事業(一般・法律) ①【相談窓口事業(3箇所、6言語)】相談件数：一般1,046件(うち法律113件2箇所) ②相談機関連絡会 新型コロナウイルス感染症の影響により書面開催 ③研修会 全5回、参加者212人 ・教育相談事業(5言語) 相談件数：1,686件 ①アウトリーチによる相談事業 2019年9月20日(参加者65人) ②ネットワーク構築 帰国児童・生徒教育及び国際教室担当者連絡協議会 2019年6月26日(参加者200人)等4回実施(参加者304人)。 ・総合的な日本語学習等支援センター事業 ①教材・情報の収集、提供等 ②フィールドワーク受入れ事業(11回実施 参加者157人) ③アウトリーチ支援活動(出前講座等8回開催 参加者201人) ④日本語学習支援等の団体ネットワーク 日本語教育支援者間のネットワークの構築と、定評がある日本語関連教材及び資料の展示・販売機会の提供として「日本語学習・支援者のための集い」を実施。2019年11月4日、参加者数81人 	
--	--	--

<p>C 広報・情報発信事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・プラザ施設案内、各種事業や地球市民学習に役立つ情報を掲載した広報物の発行など（年3回機関紙発行、月2回程度のメルマガ、催し物の案内やチラシなどの作成及び配布）。 ・ホームページ運営など 	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページアクセス数年間364,285件 ・新聞、タウン誌等広報掲載268回 ・プラザ壁新聞(機関紙)年3回発行(A2判 3,500部/回) ・催事案内チラシ(月1回4,500部、館内用ポスターほか) ・広告(かながわ県民センター広告スペースへのポスター掲示、WEB広告) ・メールマガジン(月1回、読者数238名) 	
<p>(3)サポート・ネットワーク事業</p> <p>A NPO等活動支援事業</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・NPO等が実施する企画・事業をサポートし、プラザの設立趣意に合致する事業に対し、活動場所の提供や広報・PR等を支援。 共催事業(9件 参加者8,329人)、「あーすフェスタかながわ」運営参画など ・NPO等専用の打合せ等のための無料スペースの提供 情報フォーラムスペース登録31団体(6,601人利用) 	
<p>B NPO等のための事務室運営事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用団体の活動状況の把握 ・利用団体の活動支援 ・新たな公募および選考 	<p>非営利で公益的な活動、とりわけ国際協力、国際交流、多文化共生を育むことを主な目的とした活動をする団体に、活動の場(共同の事務所スペース)を提供。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入居8団体 (事務室利用日数319日、利用1,545人) ・入居審査委員会の結果を受け、2020年4月から2団体が入居を開始する。 	

[参考：自主事業]

事業計画の主な内容	実施状況等
多文化共生意見交換会	専門家を招き外国籍県民相談事業について意見交換を行った。2020年3月19日開催、参加者9人。
協力隊経験者の人材派遣ネットワーク作り	青年海外協力協会のjocaDimi及び青年海外協力隊県OBを活用し、ラオス語の通訳支援者を横浜市内小学校に紹介するなどの活動を行った。

5. 利用状況

評価	<<評価の目安>> 目標値を設定し目標達成率で、S：110%以上 A：100%以上～110%未満 B：85%以上～100%未満 C：85%未満 目標値を設定していない場合は対前年度比。社会福祉入所施設と県営住宅については評価を行わないこともできますが、「目標値」欄に代わりとなる数値（定員数等）があれば記載してください。
B	

	前々年度	前年度	令和元年度
利用者数※	423,009	461,004	425,518
対前年度比		109.0%	92.3%
目標値	395,000	400,000	462,000
目標達成率	107.1%	115.3%	92.1%

目標値の設定根拠：

かながわグランドデザイン

利用者数の算出方法（対象）：

常設展示室観覧券発券枚数、貸出施設利用申込人数(貸出施設のうち映像ホール等を事業で利用する場合は入場者数)、図書・映像資料貸出等処理件数、フォーラム等定点観測(4～6回/日)、NPO等のための事務室(利用簿の利用者数)。

※ 原則は人数だが、施設の状況等により変更可能。単位を変更した場合はその理由

6. 利用者の満足度

評価	≪評価の目安≫ 「満足」（上位二段階の評価）と答えた割合が、S：90%以上 A：70%以上～90%未満 B：50%以上～70%未満 C：50%未満 ※評価はサービス内容の総合的評価の「満足」回答割合で行う
S	

	協定に定めた調査内容	実施結果と分析
満足度調査の実施内容	第3四半期に実施。来館者や事業参加者にアンケート用紙を配布。	概ね高い評価を得ている。指定管理者が子どもから大人まで幅広い年齢層を対象とする事業実施に配慮したことや適切な施設の管理運営に努めたことが評価されたものと思われる。

[サービス内容の総合的評価]

質問内容	施設の全体的な評価				
実施した調査の配布方法	アンケート用紙の設置、対面による調査、事業実施時の参加者への調査	回収数/配布数	661 /	=	
配布(サンプル)対象	施設利用者、事業参加者				

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	合計	満足、不満に回答があった場合はその理由
サービス内容の総合的評価の回答数	233	213	13	0	459	
回答率	50.8%	46.4%	2.8%	0.0%		
前年度の回答数	301	282	10	0	593	
前年度回答率	50.8%	47.6%	1.7%	0.0%		
回答率の対前年度比	100.0%	97.6%	168.0%			

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

7. 収支状況

評価	《評価の目安》 収支差額の当初予算額：0円の施設が該当 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
S	

[指定管理業務]

(単位:千円)

		収入の状況				収入合計	支出の状況	収支の状況	
		指定管理料	利用料金	その他収入	その他収入 の主な内訳			収支差額	収支比率
前々年度	当初予算	244,981	28,392	700	物品販売 450 映画上映 200 有料ワーク ショップ50	274,073	274,073	0	
	決算	244,981	33,379	1,274	物品販売 719 有料企画 展480 出前講座 など75	279,634	255,152	24,482	109.60%
前年度	当初予算	246,860	28,392	700	物品販売 450 映画上映 200 有料ワーク ショップ50	275,952	275,952	0	
	決算	246,860	34,093	4,093	物品販売 2436 有料企画 展1534 出前講座 など123	285,046	257,282	27,764	110.79%
令和元年度	当初予算	249,949	28,500	700	物品販売 450 映画上映 200 有料ワーク ショップ50	279,149	279,149	0	
	決算	249,949	31,171	4,404	物品販売 2283 企画展示 事業1990 出前講座 謝金130	285,524	260,499	25,025	109.61%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位:千円)

令和元年度 / 前年度 / 前々年度 /

<備考>

8. 苦情・要望等 該当なし

分野	報告件数	概要	対応状況
施設・設備	件		
	件		
職員対応	件		
	件		
事業内容	満足度調査 1 件	展示内容が古い。	常設展示室のデータ更新について検討を開始、一部を更新し、順次対応予定。
	件		
その他	件		
	件		

※指定管理者に起因するものを記載。その他、苦情・要望への対応を行ったものを記載。

9. 事故・不祥事等 該当なし

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）
4月17日	①5階こどもファンタジー展示室内のトランポリンで遊んでいる最中に腹痛を訴え、トイレに移動中に観覧券売機付近で嘔吐した。腹痛はトランポリンで遊んでいたことが直接の原因でないとも思われたが、念のため救急車を手配。到着まで安静にし、神奈川こども医療センターへと搬送された。 ②報告書にて状況詳細を把握。指定管理者の対応に問題はないと思われたため、指導など特別な対応なし。 ③該当の遊具には専任のスタッフを配置し、安全管理を行ってきているが、遊ぶ前に「気分や体調が悪くないか」といった声がけを行うようにした。 ④～⑥該当無し
9月15日	①2階アトリウム広場にて2歳の男児が他に遊んでいた児童とぶつかり転倒、頭部を打った。意識もあり、出血もなかったが、頭を打ったということで念のため救急車を手配、港南区の脳神経外科病院に搬送された。 ②報告書にて状況詳細を把握。指定管理者の対応に問題はないと思われたため、指導など特別な対応なし。 ③アトリウム広場は様々な人が行きかう場所でもあるため、小さなお子さん連れの来館者（保護者）に対し、十分な見守りを行ってもらうこと、走り回っている子どもがいたら、やさしく声がけを行うといった内容を、職員および総合受付のスタッフに周知を行った。 ④～⑥該当無し
11月29日	①5階こどもファンタジー展示室内のトランポリンで遊んでいる最中に、左肘を打ち、痛みがあったため、椅子に座って安静を保った。保護者、本人の希望で救急車は呼ばず、栄共済病院で診察を受けることとなった。その後再び来館、痛みも引き特に異常はなかったとのことで、引き続き展示室に戻り元気に遊んでいた。 ②報告書にて状況詳細を把握。指定管理者の対応に問題はないと思われたため、指導など特別な対応なし。 ③トランポリンで遊ぶ際、転んだりすることもあるため、周囲に気を配りながら、安全に遊べるよう安全配慮のための声がけを引き続き行っていく ④～⑥該当無し

※随時モニタリングを実施した場合は必ずその内容を記載。

※過去に発生したものでも、新たな対応等を実施した場合には、その内容を記載。

※なお、大きな事故・不祥事について改善勧告を行わなかった場合は、その理由を併せて記載。

10. 労働環境の確保に係る取組状況

確認項目	指摘事項の有無	備考
法令に基づく手続き	無	
職員の配置体制	無	
労働時間	無	
職場環境	無	

※指摘事項は、県による監査（包括外部監査含む）又は労働基準監督署によるものとし、有とした場合は備考欄に概要を記載。