

## モニタリング結果報告書

施設 地球市民かながわプラザ  
 指定管理者 (社) 青年海外協力協会  
 施設所管課 県民局くらし文化部国際課

(平成 23 年度 上半期)

## 管理運営状況総括

今期の指定管理者の管理運営状況（1～9の結果を踏まえ、判定してください）

B
---

A：提案を上回る取組みを実施し、極めて良好な管理運営状況である。

B：提案どおりに取組みを実施し、良好な管理運営状況である。

C：提案どおりに取組みを実施したが、管理運営状況については、一部工夫が必要な面がある。

D：提案どおりに取組みを実施していない。また、提案どおりに取組みを実施したが、管理運営状況については、抜本的な改善が必要である。

## 1 月例報告書によるモニタリングの概況

報告月	受理日	確認通知日	備考（確認事項等）
4月	5月16日	5月27日	利用者数について、東日本大震災の影響による施設利用時間の短縮や改修工事等による一部休室のため、減少したが、月報・現地確認等で適切に業務が行われていることを確認した。
5月	6月16日	6月30日	月報・現地確認等で適切に業務が行われていることを確認した。
6月	7月15日	8月10日	月報・現地確認等で適切に業務が行われていることを確認した。
7月	8月15日	8月29日	月報・現地確認等で適切に業務が行われていることを確認した。
8月	9月8日	10月4日	月報・現地確認等で適切に業務が行われていることを確認した。
9月	10月13日	11月4日	月報・現地確認等で適切に業務が行われていることを確認した。

## 2 指定管理者が提案した取組み等の実施状況

（指定管理者の選定に際して、サービスの向上や利用促進の観点から提案された各取組み等について、提案内容の要旨とそれに対応する形で実績又は今後の見込みを記載する。）

## <提案内容の概要>

- 1 子どもの豊かな感性の育成や県民の地球市民意識の醸成のための総合的学習拠点、県民の国際交流・協力活動の拠点として、来館者に学習機会や活動の場を提供するなど、施設の効用を高めるため、具体的な事業を提案した。
  - ① 常設展示の内容を深化・補完し、展示の充実を図るため、プラザ設置目的を踏まえ、世界の伝統文化、自然、災害、歴史的遺産などをテーマとした企画展を実施し、楽しく学び、豊かな感性を育む機会を提供する。
  - ② 外国籍県民の生活支援の観点から、外国籍県民相談事業を実施する。
- 2 指定管理料について、人件費の抑制により、指定管理者選定時に県が提示した参考価格より43,613千円の大幅な削減を図る提案を行った。

## <実施状況>

### 1-① 企画展の内容

- ・ 4月28日～5月5日「アクアリウムジャーニー」来場者数3,197人  
世界の不思議な魚のミニ水族館を実施。アフリカ、ヨーロッパなどの大陸ごと、合計100種類の魚を展示し、展示室内に、お絵かきコーナー、お魚相談コーナーを設置した。
- ・ 8月6日～14日「昆虫展 みたい！ふれたい！夏の昆虫たち」来場者数3,064人  
昆虫の不思議な生態や多様性などを理解するため、昆虫標本展示や生態展示を実施し、カブトムシのつかみ取りコーナー、昆虫模型作成コーナー、ワークショップコーナー（折り紙など）を設置した。
- ・ 9月9日～30日「アジア・アフリカ・中南米 アートと民芸の世界」来場者数1,771人  
バングラディッシュの刺繍「ノクシカタ」、タンザニアのアート「ティンガティンガ」、グアテマラの民族衣装「ウィピル」を中心に展示。各国情報紹介に加え、各国の雑貨を手にとれるコーナーやカンガ試着コーナーを設置した。  
関連企画として、ティンガティンガとノクシカタの各ワークショップを実施した。

### 1-② 外国籍県民相談窓口の設置

- ・ 教育 相談件数 260件（4～9月）  
窓口 横浜に設置  
相談日 週5日  
対応言語 中国語、スペイン語、タガログ語、ポルトガル語、日本語
- ・ 一般相談 相談件数 541件（4～9月）  
窓口 横浜・川崎・厚木に設置  
相談日（※） 週1～4日  
対応言語（※） 英語、中国語、スペイン語、ポルトガル語、韓国・朝鮮語、タイ語、タガログ語、スペイン語、ポルトガル語  
※窓口によって異なります。
- ・ 法律相談 相談件数 30件（4～9月）  
窓口 横浜・厚木に設置  
相談日（※） 週1日、または4日  
対応言語（※） 英語、中国語、スペイン語、ポルトガル語、韓国・朝鮮語  
※窓口によって異なります。

- 2 提案した指定管理料で適切に指定管理業務を実施しつつ、節電の取組みを行うなど節減に努めた。

3 収支状況（単位：千円）注：千円未満を切捨てているため、合計は一致しません。

	収 入 額				支出額	収支差額
	収入合計	指定管理料	利用料金	その他収入		
年間予算額 今期 (前期)	280,854 (318,347)	259,579 (318,347)	20,280 (0)	995 (0)	280,854 (318,347)	0 (0)
上(下)半 期予算額	145,674	135,037	10,140	497	140,427	5,247
4月	19,758	18,063	1,695	0	8,145	11,612
5月	18,611	16,120	2,491	0	17,859	751
6月	42,977	40,917	2,060	0	24,920	18,057
7月	22,470	19,979	2,455	36	20,751	1,719
8月	22,956	19,979	2,876	100	19,456	3,499
9月	22,199	19,979	2,212	8	18,905	3,293
今年度 半期計	148,973	135,037	13,791	145	110,040	38,933
前年度 同期計	149,721	149,721	0	0	114,210	35,510

- 1 指定管理者の収入を記載する（県の収入である「使用料」は含まない）。  
 2 「その他収入」は、都市公園の駐車場収入、雑収入、寄付金収入など指定管理料と利用料金以外のすべての収入を記載する。

収支状況に関する意見等

- ①年間予算額における収支差額が0でない場合は、その理由を記載する。  
 ②今年度半期計欄の収支差額が、収入合計又は支出額のうち低い方の額の1割以上プラス又はマイナスとなっている場合は、その理由を分析し詳細に記載するとともに、必要な場合は、対応策も併せて記載する。また、収支差額に1割以上プラスが生じた主な理由が、人件費の削減である場合は、年度協定における人員配置計画と比較し、合理性が認められるか否かを記載する。  
 ③今年度半期計における収入額又は支出額が前年度対比30%以上プラス又は、マイナスとなっている場合は、理由を分析し、詳細に記載する。

<意見等>

- ①該当なし  
 ②節電による光熱水費の削減や上半期に予定していた施設の改良工事の実施時期が下半期に先延ばしとなったこと、上半期に見込んでいた保守点検費用等の請求が下半期であったこと等により、収支差が発生している。  
 ③該当なし

<参考>

本施設について県が支出した（する）修繕費等

100万円以上の修繕費等については、県が支出することと基本協定で定めている。施設の状況をよりの確に把握するため、県が支出した修繕費等についても参考に記載している。

- 1 県が支出した施設の修繕費等の金額及び工事内容を記載する。
- 2 「金額」欄は、半期ごとの総額を記載し、「工事箇所・内容」欄には、主な工事とその金額をカッコ書きで記載する。

	金額	工事箇所・内容
上半期	該当なし	
下半期		
総額		

(今期に行った資本的な収入及び支出等の状況)

	内容	金額(千円)
収入の状況	該当なし	
支出の状況		
積立等の状況		(期首)
		(期末)

収入の状況：定期預金の取り崩し、借入れによる収入があった場合等は、その旨を必ず記載する。  
支出の状況：車両の購入、施設の増改築、また定期預金の積み立てを支出に含めた場合等は、その内容を必ず記載する。

積立等の状況：積立・借入れ等がある場合は、その内容（施設の増改築のための積立・借入れ、定期預金等）、当該期首及び期末の金額を必ず記載する。

#### 4 利用状況

	利用者数	前年同月利用者数	前年対比増減率
4月	15,975人	22,332人	△28.5%
5月	26,132人	21,877人	19.4%
6月	23,862人	23,187人	2.9%
7月	28,555人	29,887人	△4.5%
8月	33,498人	31,532人	6.2%
9月	24,796人	28,479人	△12.9%

	目標利用者数	利用者数	前年同月利用者数	目標対比増減率	前年対比増減率
今年度上半期計	(設定なし)人	152,818人	157,294人	—%	△2.8%
今年度下半期計	(設定なし)人	人	人	%	%

#### 利用状況に関する意見等

①今年度上(下)半期計の前年対比増減率が、1割以上プラス又はマイナスとなっている場合は、その理由及び対応策を分析し記載する。(特に、理由の記載にあたっては、各月の状況を分析し、わかりやすく具体的に記載する。)

②目標利用者数を下回った場合は、その理由を記載する。

なお、目標利用者数を定めていない場合は、未記入もやむを得ないが、次回以降は記入する。

#### <意見等>

東日本大震災の影響による施設利用時間の短縮や映像ライブラリーと映像ホールの映像機器更新等改修工事等による休室のため、前年度と同程度と見込んでいた4月の利用者数が前年度より大幅に減少した。

(1割以上のプラス・マイナスではないため、本来は記載不要ですが、参考に記載しています。)

①②該当なし

#### 5 苦情・要望等の状況

##### 受付件数(うち施設所管課受付分)

報告月	口頭		文書			合計
	対面	電話	手紙	メール	アンケート	
4月	(0)0	(0)0	(0)0	(0)0	(0)1	(0)1
5月	(0)0	(0)0	(0)0	(0)0	(0)1	(0)1
6月	(0)0	(0)0	(0)0	(0)0	(0)2	(0)2
7月	(0)0	(0)0	(0)0	(0)0	(0)3	(0)3
8月	(0)0	(0)0	(0)0	(0)0	(0)1	(0)1
9月	(0)0	(0)0	(0)0	(0)0	(0)1	(0)1
合計	(0)0	(0)0	(0)0	(0)0	(0)9	(0)9

## 6 特筆すべき苦情・要望等及び対応状況

類似の苦情や要望が多く寄せられたもの、苦情や要望をもとに対応した取組みが利用者に評価されたもの、苦情や要望のうち対応したいと考えるが、諸般の事情により対応できないものなど、特に注意すべき場合に記載する。

分野	概要	対応状況
施設・設備	・ 特になし	
	・	
	・	
職員対応	・	
	・	
	・	
事業内容	・	
	・	
	・	
その他	・	
	・	
	・	

## 7 事故や不祥事等の発生状況

利用者や職員が死傷した場合、業務の実施において法令違反等による指導や処分を受けた場合及び個人情報や公金の管理等において不適切な取扱い等があった場合は、その概要と対応状況を記載する。なお、利用者の死亡事故や個人情報の流出等、重大な事故や不祥事が発生した場合は、県庁改革課に任意の様式により速やかに報告書を提出する。

発生日	概要・対応状況等
月 日	該当なし
月 日	
月 日	
月 日	
月 日	

## 8 随時モニタリングの実施状況

〔 事故や不祥事の発生等に伴い、施設所管課が随時モニタリングを実施した場合は、調査内容や結果を記載する。 〕

実施日	対応者等	経緯・調査内容	調査結果
月 日	該当なし		
月 日			
月 日			

## 9 上半期の所見等

〔 1～8の各項目の状況等を踏まえ、指定管理業務をより効果的・効率的に推進する観点から、反省点や改善策等を記載する。 〕

指定管理者	<p>震災の影響と情報フォーラム・映像ライブラリーの改修で4月の利用者数は前年度より大幅に落ち込んだが、5月連休と夏休みの企画展などでカバーした。なお、情報フォーラム・映像ライブラリーともに利用者数の落ち込みが戻っておらず、新たな利用者の開拓やスペースの利用方法など課題となっている。</p> <p>また、本年度の最大の目標は、前管理者からの業務引き継ぎをスムーズに行い、信頼性の高い運営・管理を行うことにある。特に職員の接客マナーの向上を急務と考え、外部講師を招いての電話及び窓口対応研修や安全対策の一環として救急救命講習の受講を下半期に予定している。</p>
施設所管課	<p>指定期間の初年度であり、前指定管理者から業務を円滑に引き継ぎ、事業面、管理運営面において適切に業務を遂行している。</p> <p>特に、企画展は、斬新なアイデアの企画が見られ、「アクアリウムジャーニー」(4/28～5/5)、「昆虫展 みたい！ふれたい！夏の昆虫たち」(8/6～14)については、短期間の開催であったにもかかわらず、多くの方にご来場いただき、子どもが楽しく学んで豊かな感性を育む機会などを提供することができた。</p> <p>しかし、情報フォーラム等の利用者の落ち込みなどもあるため、引き続き適切な業務遂行とともに、広報の強化などにより利用促進に向けた取り組みに努めていきたい。</p>