

# 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 公益社団法人青年海外協力協会・株式会社金港美装

施設所管課 国際課

(平成 23 年度 下半期)

## 管理運営状況総括

### 1 今期の指定管理者の管理運営状況（2～10の結果を踏まえ、判定してください）

B

#### <判定理由>

提案どおりに取組みを実施し、今期は利用者数が前年対比で 17.2%増加した。

収支状況については、支出額が収入額を超過しているが、上半期との通算では、支出額は収入額の範囲内に収まっており、経費の節減の実施や利用料金収入も増加（対予算比年間 6,463 千円増）していることから、良好な収支状況である。

利用者満足度調査結果においても満足した利用者の割合が増加しており（前年度よりも「大変満足」と回答した人が 9%増加）、事故の対応状況も問題ないことから B 判定とした。

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。

### 2 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	確認方法			指導等の有無	備考（指導事項等）
			月報確認	現場確認	電話確認		
10月	11/16	11/30	○	○	○	あり	事故発生の場合における適切・迅速な対応及び日頃の適正な施設管理に努めるよう指導した。
11月	12/16	12/27	○	○	○	なし	特になし
12月	1/16	1/31	○	○	○	なし	特になし
1月	2/13	2/29	○	○	○	なし	特になし
2月	3/16	3/22	○	○	○	なし	特になし
3月	4/16	5/1	○	○	○	なし	特になし

### 3 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してください。

### <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

- ・10月8日～23日「いのちをつなぐ国際緊急援助」来場者数1,016人  
地球規模の自然災害に対する日本の国際緊急援助隊の活動を紹介することにより、国際理解を深めるため、国際緊急援助隊の歴史・活動紹介、使用機材の展示と体験コーナー、活動風景写真の展示を行った。  
関連企画として、国際緊急援助の現場をテーマとするトークイベントを実施した。
- ・11月17日～12月25日「海のつながり写真展」来場者数4,348人  
自然の魅力や海と人の生活が関係していることを感じてもらうために、イルカなどの海の生き物や海の写真の展示や海岸ごみに関する説明パネルなど海の環境問題を考えるコーナーを設置。  
関連企画として、海岸ごみをテーマとするトークイベントを実施した。
- ・1月20日～3月18日「県民が見た世界遺産写真展」来場者数6,181人  
世界を身近に感じ、国際理解を深めるために、県民から世界遺産の写真を公募し、展示した。また、世界遺産の基礎知識などを学べるコーナーの設置や世界遺産登録を目指す鎌倉についての特別展示、映画「FURUSATO 宇宙から見た世界遺産」の特別上映会を行った。  
関連企画として、プロの写真家による世界遺産写真の紹介や世界遺産アカデミー研究員による世界遺産の基礎知識などを学べる講演会を実施した。

#### 1-② 外国籍県民相談窓口の設置

- ・教育 相談件数 304件 (10～3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 456件 (10～3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 29件 (10～3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（電気使用料金は前年度比△11.8%）。

4 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)
下半期 予算額	135,179	124,542	10,140	497	140,427	△5,247
10月	24,622	22,341	2,199	82	23,659	962
11月	21,928	19,979	1,947	2,320	22,214	△285
12月	24,475	22,341	2,108	25	19,835	4,640
1月	21,979	19,979	1,989	11	20,870	1,109
2月	22,103	19,979	2,111	12	22,021	81
3月	22,520	19,923	2,595	2	55,996	△33,476
今年度 半期計	137,629	124,542	12,951	136	164,597	△26,968
前年度 同期計	168,626	168,626	0	0	200,594	△31,968

- 1 指定管理者の収入を記載してください（県の収入である「使用料」は含みません。）。
- 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してください。

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、その理由を記載してください。
- 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してください。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してください。
- 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、詳細に記載してください。

<意見等>

- ① 該当なし

(次ページに続く)

(前ページより)

② 指定期間の初年度であることから、支出時期を正確に把握することができなかつたため(※)、当初今期に支出を見込んでいなかった経費が発生し、今期支出額が増加した。さらに、光熱水費の節電等による余剰分を活用した、施設の更新工事(当初工事予定なし)の実施などの理由により、収支差が発生している。

※保守点検費用・委託料等において、当初前期に支出と見込んでいた額のうち、一部の額については請求、支出が今期にずれこんだ。

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。施設の状況をより的確に把握するため、県が支出した修繕費等についても参考に記載している。

- 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してください。
- 「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してください。
- 修繕等の一覧がある場合は、参考にご提供くださるようお願いします。

	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、その旨を必ず記載してください。

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してください。

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してください。

## 5 利用状況

	利用者数	前年同月利用者数	前年対比増減率
10月	24,204人	27,788人	△12.9%
11月	32,495人	26,504人	22.6%
12月	24,580人	20,142人	22.0%
1月	24,060人	22,937人	4.9%
2月	29,925人	27,793人	7.7%
3月	31,136人	16,800人	85.3%

	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	166,400人	141,964人	— %	17.2%

### 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してください（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してください）。
- ② 目標利用者数を下回った場合は、その理由を記載してください。  
なお、目標利用者数を定めていない場合は、未記入もやむを得ませんが、次回以降は記入してください。

#### <意見等>

- ① 23年度については、企画展において非常に好評を博する企画（\*）があったため利用者増につながったが、一方、22年度については東日本大震災や計画停電の影響により、3月利用者が大幅減（前月比で△10,993人）であったため、その差異により、結果として今年度下半期計の前年対比増減率が、17.2%と大幅に増加した。

\* 「海のつながり写真展」開催期間 11/17～12/25、来場者数 4,348人

「県民が見た世界遺産写真展」開催期間 1/15～3/18、来場者数 6,181人

- ② 該当なし

## 6 苦情・要望等の状況

受付件数（うち施設所管課受付分）

下半期報告	口頭		文書			合計
	対面	電話	手紙	メール	アンケート	
合計	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	11 (0)	11 (0)

## 7 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してください。

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

## 8 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してください。

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、行政改革課に任意の様式により速やかに報告書を提出してください。

発生日	事故の概要	指定管理者の対応状況	原因・問題点 (指定管理者の課題を含む)
10月1日	展示室内遊具（エアークッション型体感遊具）で飛び跳ねて遊んでいた子ども同士の間で接触により怪我をする事故が発生した。	事故発生後速やかに県へ報告 記者発表 再発防止措置	安全対策のため、遊具の利用ルール（対象年齢、人数制限等）を作成し、厳守で利用していたが、突発的・偶発的に事故が発生した。 本遊具は複数の子どもが同時に飛び跳ねて遊ぶ、集客力が高い遊具であるが、その性質上、子ども同士が接触する可能性があるため、事故防止対策を検討する必要がある。
月 日			
月 日			

## 9 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してください。 ）

実施日 (事故発生日)	対応者等	経緯・調査内容	調査結果(指定管理者の課題の有無等を含む)
10月1日 (10月1日)	指定管理者	事故発生の原因の精査	調査の結果、遊具の利用ルールを厳守しており、指定管理者の管理運営は適正であったことが確認されたが、事故の再発防止のため、利用ルールをさらに厳格化する等の措置を検討する(後日、利用の際の人数制限を少人数化するなど、措置済)。
月 日 (月 日)			

## 10 下半期の所見等

（ 2～9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してください。 ）

指定管理者	<p>利用者数は10月を除き、前年同月をいずれも上回り、対前年比17.2%の増加となりました。内容は11月に当施設で開催のあーすフェスタ(※)と企画展(「海のつながり写真展」及び「県民が見た世界遺産写真展」)の貢献度が高かったと思われます。</p> <p>なお、前期での情報フォーラムと映像ライブラリーでの集客の落ち込みは徐々に回復しつつあり、地域活性化交付金(住民生活に光をそそぐ交付金)を活用した図書整備により、次年度への好影響が期待できます。</p> <p>職員に対し、接客マナー向上研修と救急救命講習を実施し、窓口・電話対応さらに安全対策について強化・改善しました。次年度においても更なる研修の導入を計画します。</p> <p>※ 県内民族団体、NGO及び県等を構成団体とする実行委員会が主催するイベント</p>
施設所管課	<p>前期は東日本大震災の影響により利用者数が伸び悩んだが(前年同期比△2.8%)、今期は回復し、さらに年間利用者について、過去最高の22年度実績を超え23年度は319,218人(前年比6.7%、19,960人増)となったことは、適切な事業実施や施設の管理運営の結果であると評価できる</p> <p>特に、上記に記載の企画展は多くの方が来場し、施設の設置目的である、県民の国際理解や地球規模の課題について考える機会を提供し、子どもの豊かな感性の育成についても貢献したと認められる。</p> <p>また、前期は大震災の影響等で利用者が落ち込んだ情報フォーラムや映像ライブラリーについても、今期はそれぞれ前年同期を5%上回っている(情報フォーラム817人増、映像ライブラリー779人増)。</p>

	<p>職員の対応状況については、利用者満足度調査において、「大変満足」と回答した人の割合が前年度より 14%増加し、研修の効果が見受けられる結果であった。</p> <p>なお、展示室内遊具での事故は、適正な管理運営状況のもとで、偶発的・突発的に発生したものではあったが、事故発生の場合における適切・迅速な対応及び日頃の適正な施設管理に努めるよう、指定管理者に対して指導した。</p> <p>以上のことから、引き続き、施設の設置目的を踏まえた事業を積極的に行うとともに、新たな利用者の掘り起こしに向けた取り組みについて努めていただきたい。</p>	
--	--	--