

平成26年度 指定管理者制度モニタリング結果報告書

1. 施設概要

施設名	地球市民かながわプラザ		
所在地	神奈川県横浜市栄区小菅ヶ谷一丁目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(平成10年2月)		
指定管理者名	(公社) 青年海外協力協会・(株) 金港美装		
指定期間	平成23年4月1日～平成28年3月31日	施設所管課	国際課

2. 総合的な評価

総合評価	総合的な評価の理由と今後の対応
A	<p><管理運営状況・月例・随時モニタリング実施状況> 提案どおりに着実に事業を実施し、月例報告におけるモニタリングでも問題は見受けられなかった。</p> <p><利用状況> 県のたよりやラジオ、また指定管理者独自のネットワークを利用した広報を駆使したが、利用者数は前年対比で1.5%のマイナスとなった。その要因は企画展示室の内容が大人を対象としたものが比較的多かったことと見込まれており、親子連れの利用者が少なくなったため全体数に影響したものと見込まれる。しかし、映像ホール事業においてはリピーターを増やしており、今後に期待が持てる。目標達成率が124.5%となったためS評価となった。</p> <p><利用者の満足度> 利用者の満足度調査については11月に実施し、上位2段階の回答割合が92.0%となったためS評価となった。</p> <p><収支状況> 収入面で観覧料、施設利用料等が計画を上回った一方、支出面は計画額の範囲で抑えた結果、収支差額で800万円以上黒字となった。収入合計/支出合計の比率は102.9%となり、A評価となった。</p> <p><苦情・要望等> 事務室や総合受付等館内4箇所意見箱を設置して利用者の声を把握し、サービス向上に努めている。平成26年度は総合評価に影響を及ぼす深刻な苦情等はなかった。</p> <p><事故・不祥事等> 施設内で3件の事故が確認されたがいずれも怪我等は完治に向かい、深刻な結果にはつながらなかった。また、事故の事前事後、医療機関の手配や再発防止に向けた対応を迅速に努めており、管理者として適正な対応をした。</p> <p>以上の管理運営状況を総合的に勘案し、総合評価をA評価とした。ただし、今後は利用者数の推移を見守りつつ、更なる利用拡大に努めてもらいたい。</p>
S : 極めて良好な管理運営状況 A : 良好な管理運営状況 B : 一部改善が必要な管理運営状況 C : 抜本的な改善が必要	

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
	なし	
現場確認	実施日	特記すべき事項等があった場合はその内容
	平成27年5月27日	なし
随時モニタリング 指導・改善勧告 等の有無	有・ 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]

事業計画の提案内容	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 世界の遊び、言葉、衣装と いったテーマのプログラム、 幼児を対象に合唱や音楽に合 わせた体操、絵本の読み聞か せ等を行う。	・テーマに沿う形で、年間55 回のプログラムを実施、計 2,152人参加（自由参加プログ ラムの人数は未計測）。 ・読み聞かせ等3種の事業を 毎月1回以上開催、延べ1,115 人参加。	
B 展示企画事業 世界の伝統文化、環境、平 和、地球規模の課題などに焦 点を当て、楽しく学び、豊か な感性を育む企画展を開催す る。	プラザの設置目的を踏まえた 国際理解や国際平和、地球規 模の諸課題、多文化共生等を テーマとした企画展を企画展 示室において実施した。 ・年間6回（来場者21,624 人） ・関連企画 15回 1,019人以上 参加	
C 映像ホール事業 子どものための映画会を継続 的に行いつつ、更なる映像ソ フトの向上を図りながら、映 像ライブラリー所蔵のビデ オ・DVDを活用した事業を 展開する。	・アースシアター 16作品 2,830人参加 ・こども映画会 春夏冬休み等を利用して実 施 7,343人参加 ・フライデーナイトシアター 7回 407人参加 ・大人のための日曜映画会 3回 398人参加 ・校外学習サポート	
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 を実施する。各テーマごとに 年間4～6回のシリーズで事 業を展開する。	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 うなプログラムを実施。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 12回 515人参加	

<p>E 地球市民学習事業</p> <p>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つけることを目指すことを目的とし、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回実施する。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り組みを行う。</p>	<p>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つけるよう、多彩なセミナー、講演会、フォーラム等を実施した。</p> <p>9回 1,174人参加</p>	
<p>F ビエンナーレ国際児童画展開催</p> <p>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、世界のこ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>	<p>絵画を通じて、子どもたちの夢と想像力を育み、お互いの生活、文化を理解し合うため、第18回展の作品募集および審査会を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・応募26,472点（95か国2地域） ・予備審査会を1月15,16日開催 520点入選作品選出 ・本審査会を2月25日開催、大賞選出 ・作品等貸出 計316人 	
<p>G 展示運営・展示ボランティアの運営</p> <p>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66,746人</p> <p>展示ボランティア活動状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年間延べ1,998人 ・研修会 6回実施 	
<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 	<p>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け入れを行なった。</p> <p>【年間総計】 169校 7,285人</p>	
<p>I その他、提案事業</p> <p>ア アウトリーチ事業</p> <p>プラザに訪問することが難しい県内の学校への出前講座を実施する。</p> <p>イ その他、館内実施事業等</p> <p>クイズやお話を交えながら、プラザの案内を実施する。</p>	<p>ア アウトリーチ事業</p> <p>小学校に出向き、写真パネルや民族衣装、楽器を使ったワークショップを実施</p> <p>4校 342人参加</p> <p>イ その他、館内実施事業等</p> <p>あーすぷらざわくわく探検ツアー</p> <p>24回 1,111人参加</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、職場体験の機会を提供する。</p>	<p>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、中学生の職場体験を受入れて職場体験の機会を提供した。</p> <p>18校から41人受入</p>	
<p>(2) 情報・相談センター事業 A ライブラリー事業 映像ライブラリーは、大人が異文化を学ぶための図書・映像を揃えると共に、子どもが絵本や雑誌及び映像に親しむためのスペースとし、機能的なライブラリー運営を行う。</p>	<p>映像ライブラリーの多言語読み聞かせイベント、一般閲覧コーナーでの3階、5階の企画展示に関連した特集展示を実施した。</p> <p>【実績】 ア 利用者数：43,466人 イ 図書の収集・貸出 蔵書数・・・37,186冊 貸出登録者数・・・15,404人 館外貸出数・・・11,690点 ウ ビデオ・DVDの収集・視聴 所蔵数・・・2,321点 視聴本数・・・7,150本 視聴利用者数・・・10,808人</p>	
<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。</p>	<p>外国籍県民支援のための情報収集整理と、外国籍県民やその支援者が抱える悩みや課題を解決するための相談事業を実施した。</p> <p>【相談件数】 横浜 一般401件、法律74件 教育1,261件 厚木 一般583件、法律18件 川崎 一般58件</p> <p>相談員がより適切に相談対応できるよう研修を実施。 6回 190人参加</p>	
<p>C 広報・情報発信事業 ・ホームページ運営 ・広報物の発行 ・チラシ作成ほか</p>	<p>・HPアクセス 年間288,970件 ・新聞、雑誌、タウン誌、ニュースレター 新聞124回 雑誌等52回 タウン誌22回 テレビ16回 ラジオ11回 県発行媒体14回 「Facebook」いいね数480 「Twitter」フォロワー数450 ・あーすぷらざ壁新聞 発行：年3回 部数：3,500部/回</p>	
<p>D その他 提案事業 県民が多文化共生社会に対する認識を深められるよう事業を実施する。 ・多文化共生をテーマにしたシンポジウム、フォーラム ・多文化共生教育の出前講座</p>	<p>日本語スピーチフォーラム 10月4日開催 参加者94名 多文化共生教育の出前講座 5回 736人参加</p>	

<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等が実施する事業に対する活動場所の提供や広報・PR等の支援 ・NPO等からの相談への対応 ・NPO等が発行するニューズレター等の収集整理 ・NPO等に対する国際理解や多文化共生に関する情報の提供 ・ラウンジの運営 ・NPO等専用の打ち合わせスペースの提供 ・ロッカー、印刷機など貸出機材の管理運営 ・広報掲示板等の管理運営 	<p>国際交流、国際理解の促進や地球規模の課題の解決に向けて、学校、市民団体、NGO、NPO、近隣機関と連携してイベントを開催し、活動場所、会場の提供、広報協力など、事業のサポートを行なった。</p> <p>共催事業計26回 5,050人参加</p> <p>国際交流・国際協力活動を行う団体に対して、活動場所や印刷機等の機器を提供。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・フォーラムスペース 27団体 7,533人 ・ラウンジ 58,141人 ・作業コーナー（印刷機等）19団体 292件 	
<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 ・新たな公募及び選考 	<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）を提供した。3月31日現在4団体入居。</p>	

[参考：自主事業]

事業計画の提案内容	実施状況等
該当なし	

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」欄には代わりに定員数等を記載してください。
S	

	[参考] 直営/管理委託/指定管理※2	前々年度	前年度	平成26年度
利用者数※1	283,695	362,223	386,731	381,104
対前年度比			106.8%	98.5%
目標値	[目標値設定根拠]	302,000	304,000	306,000
目標達成率	総合計画	119.9%	127.2%	124.5%

[参考：最大利用可能人数]

	プラザホール	映像ホール	会議室	多目的室	創作スタジオ	合計
定員	358	125	78	55	40	
年間利用可能日数	336	351	359	359	359	
最大人数※1	120,288	43,875	28,002	19,745	14,360	226,270
稼働率	54.0%	57.2%	93.8%	85.8%	99.2%	

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

※2 現指定期間より前の状況について参考として記載。(既に指定管理者制度を導入していた場合は期間中の平均値)

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
S	

満足度調査の実施内容	協定等に定めた調査内容	実施結果と分析
	第3四半期に調査	11月1日～30日の期間に実施した。結果は概して例年と同程度(一部微増)。

実施した調査の配付方法 1_施設内に備付、回収数/配付数 477 / 477 = 100.0%
2_来館者に直接配布

配付(サンプル)対象 1,2_来館者一般、3_事業実施時に参加者に協力を依頼

	満足	どちらか といえば 満足	普通	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
総合満足度の 回答数	156	176	28	1	0	361	(国際平和展示室) 「実物が置かれており理解 しやすい」 (接客) いつも笑顔、親切 (催しもの) かがりびエンターレはいつも拝見 している。
回答率	43.2%	48.8%	7.8%	0.3%			
前年度の 回答数	194	147	21	1	0	363	
回答率の 対前年度比	80.9%	120.4%	134.1%	100.6%	—		

(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
A	

[指定管理業務]

(単位:千円)

	[参考] 直営／管理委託 ／指定管理※	前々年度	前年度	平成26年度	備考
(1) 収入					
[参考] 年度計画		282,693	282,408	290,477	(その他収入)
指定管理料		261,417	261,132	268,595	・ビエンナーレ 画集売上 6
利用料		28,655	28,897	29,720	・「昭和」写真 集売上 307
その他収入		227	73	419	・「聖地巡礼」 写真集売上 98
合計	0	290,299	290,102	298,734	・銀行預金利息 8
対前年度比			99.9%	103.0%	
対 計画比		102.7%	102.7%	102.8%	
(2) 支出					
[参考] 年度計画		282,693	282,408	290,477	
支出額		281,403	280,900	290,342	
(内 納付金)					
対前年度比			99.8%	103.4%	
対 計画比		99.5%	99.5%	100.0%	
(3) 収支					
[参考] 年度計画					
収支差額	0	8,896	9,202	8,392	
対前年度比			103.4%	91.2%	
収入合計／支出合計の比率		103.2%	103.3%	102.9%	

※ 現指定期間より前の状況について参考として記載。(既に指定管理者制度を導入していた場合は期間中の平均値)

※ の欄は記入不要。

[参考：県が支出した修繕工事費]

※県が支出する計画修繕工事・各所営繕工事等に係る修繕費

時期(年・月)	金額(千円)	工事箇所・内容(金額)
		該当なし

(基本協定において県が負担することとしている修繕費等： 1,000,000 円以上)

[参考：資本的な収入及び支出等の状況]

	金額(千円)	内容(金額)
収入		
支出		
積立		

8. 苦情・要望等

分野	報告件数	概要	対応状況
施設・設備	12 件	<ul style="list-style-type: none"> ・出口がわかりづらい（1Fか2Fか）。 ・トイレに荷物置きを設けて頂くと助かる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・エレベーター出口付近に案内板を設置。 ・設置した。
	件		
職員対応	0 件		
	件		
事業内容	1 件	<ul style="list-style-type: none"> ・国際理解展示室は臨場感をもてる方法で、見学者を増やす方策や子供向け目線での掲示、展示を考えてください。 	<ul style="list-style-type: none"> ・来場者のご意見などに耳を傾けながら要望に応じていく。
	件		
その他	10 件	<ul style="list-style-type: none"> ・フラフープの数を増やして欲しい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・フラフープを使える部屋は、限られた広さの中でそれ以外のイベント利用することも多いため、本数は現状維持。
	件		

※指定管理者に起因するものは必ず記載。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

発生日	事故等の概要	原因・問題点	①指定管理者の対応状況(再発防止策・業務改善策等)
			②県の対応状況(随時モニタリング・改善勧告の実施等)
5月24日	研修室にて椅子から立ち上がろうとした際に、足がもつれて床に転倒し、下半身を強打して骨折した。(その後、回復して歩行可能)	—	①他の利用者からの連絡により、救急車を手配。
10月16日	施設内（ファンタジー展示室）を走りまわっていた園児が転倒し、手をついた際、骨折した。	混雑時の走り回りは、自身や他の来館者にとって危険である。	①館長、職員、防災センターでこれまでも見回りを行っているが、改めて全職員、5F受付、防災センターで注意を徹底すると共に、注意喚起の掲示をした。
11月16日	園児がジャングルジムから転落して頭を打った。病院に搬送されたが、最終的に異常なし。	ジャングルジムから落下した際のショック軽減対策が不十分であった。	①運動用マットを設置してパイプを覆った。

※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・不祥事に関し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。