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（事務所）	国際課　（　　）		
指定期間	H23.4.1　～　H28.3.31	評価期間	H23　年度　～　H25　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	A：極めて良好な管理運営状況である。（１～７にC、DがなくAが半数以上※） B：良好な管理運営状況である。（１～７にC、DがなくBが半数以上※） C：一部改善が必要な管理運営状況である。（１～７にCが１つ以上） D：抜本的な改善が必要な管理運営状況である。（１～７にDが１つ以上） ※　A・B同数の場合は、Bとする。

評価理由及び今後の対応

これまで、良好な管理運営が継続されていることからＢ評価となった。
施設の設置目的の達成に向け、企画展示やイベント等事業の充実、広報による情報発信の充実、施設の適切な維持管理等に努めた結果、利用者数は、毎年度過去最高を更新し、25年度は386,731人に達している。利用者の要望等に随時丁寧に対応し、利用者サービスの向上に努めており、利用者満足度調査で「満足」と答えた利用者の割合は、過去３年間平均93.7%と高い。
適切な事業実施や節電等経費節減努力などにより収支状況は概ね計画どおりであり、利用者数の増加や高い利用者満足度とあわせて、指定管理者制度は有効に機能していると判断できる。

指定管理者制度による管理の有効性	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	□指定管理業務の総合的な運営方針が守られているか □委託した業務は適切に実施されているか	A	□学習センター事業、展示企画事業等の指定管理業務は、施設の設置目的の達成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。 □指定管理業務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	□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	□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。 □受付業務では、５階受付３箇所に各１名計３名、１階事務室２名が常時待機している。
地域と連携した魅力ある施設づくり	□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 □地域企業等への業務委託を行っているか	B	□展示ボランティアの募集・養成や、地域のボランティア団体との共催事業・広報協力を実施している。また、情報や活動の場、NPO事務室の提供等積極的に支援している。 □保守管理業務等で、地域企業への業務委託を行っている。

評価結果	評価区分
A	A：協定等に定める水準を上回る（項目別評価でC、DがなくAが半数以上※） B：協定等に定める水準どおり　（項目別評価でC、DがなくBが半数以上※） C：協定等に定める水準を下回る（項目別評価でCが１つ以上） D：協定等に定める水準を大幅に下回る（項目別評価でDが１つ以上） ※A・Bが同数の場合は、Bとする。

2　施設の利用状況

	23年度	24年度	25年度	３か年平均
目標値 リスト 設定方法：　イ	設定なし　人	302,000 人	362,223 人	221,408 人
利用者数	319,218 人	362,223 人	386,731 人	356,057 人
対基準値増減数 ※下段は増減率	319,218 人	60,223 人	24,508 人	対目標値増減率
	%	120 %	107 %	160.8 %

※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…モニタリング調書作成等のため、便宜的に設定

評価結果	評価区分
A	利用者数と目標値を比較して（３か年平均） A：105%以上 B：　95%以上～105%未満 C：　85%以上～ 95%未満 D：　85%未満 （入所施設等定員がある場合 A：100% B：　90%以上 C：　80%以上 D：　80%未満）

確認の視点	施設の利用状況についての評価
□事業の広報・ＰＲは効果的に実施されているか □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 □利用促進に向けた取組は適切か	□企画展示やイベント等の充実や広報に努めて積極的な周知を図った結果、利用者数は順調に増加し、平成25年度の利用者数は386,731人と過去最高を記録した。 □職員と展示ボランティアが学校まで出向く「あーすぷらざ出前講座」や、館内展示等を利用してゲームを行う「あーすぷらざわくわく探検ツアー」など、県民の国際的理解や国際平和及び地球的規模の課題への認識を深めるための企画を実施している。 □これらの取組の結果、利用者数は当該指定管理者による指定管理開始後、利用者は毎年30万人を超え、過去最高の利用者数を更新し続けており、利用促進に向けた適切な取組が行われている。

3　利用者満足度の状況

	23年度	24年度	25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 （総合満足度に係る設問） ※上段：割合、下段：回答者数	93.9 %	93.2 %	93.9 %	93.7 %
	290 人	259 人	341 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
A	「満足」（５段階評価の場合、上位２段階）と答えた場合が（３か年平均） A：　80%以上 B：　60%以上～ 80%未満 C：　40%以上～ 60%未満 D：　40%未満　又はA～C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
□調査の実施方法（対象、時期、回数、配布方法等）は適切か □利用者満足度向上に向けた取組は適切か	□毎年11月に、受付窓口等館内６箇所にアンケート及び回収箱を設置して実施している。企画展示等利用者や事業参加者に、アンケートの趣旨を説明し、回答者には粗品を進呈することで、積極的に満足度向上に向けた意見集約に取り組んだ。 □利用者満足度調査回答において、満足と答えた利用者の割合は3か年平均で93.7%と高く、利用者満足度向上に向けた取組は適切である。 □また、受付窓口等館内４か所に利用者の声を随時収集するためのアンケート及び回収箱を設置し、サービスの向上に努めている。

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

評価結果	評価区分
B	A：要望等を積極的に把握して改善を行う等、サービス向上を図った。 B：指定管理者に起因しない苦情・要望等があったが、適切に対応した（苦情・要望等がない場合も含む）。 C：指定管理者に起因する苦情・要望等があったが、適切に対応した。または、指定管理者に起因しない苦情・要望等があり、適切に対応していない。 D：指定管理者に起因する苦情・要望等があり、適切に対応していない。

確認の視点	苦情・要望等への対応についての評価
□積極的に苦情・要望等の把握に取り組んでいるか □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 □苦情・要望等への対応は適切か	□受付窓口等館内４か所に利用者の声を収集するためのアンケート及び回収箱を設置し、積極的に苦情・要望等を把握している。 □把握した苦情・要望等を真摯に受け止めて対応を検討するとともに、情報共有や業務改善に努めている。 □遊具を安全に利用するために定めたルールの緩和を求める意見などに対し、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がなされている。

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	年月	事故・不祥事等の概要	対応状況
	平成23年10月1日	エアークッション型遊具で遊んでいた子ども同士が接触し、負傷した。	応急措置及び医療機関の手配をすみやかに実施し、県に報告。１回当たり利用人員の見直し等利用ルールの見直し実施。事故発生時の通報用の緊急ブザーを設置し、連絡体制を強化した。
	平成25年5月3日	ジャングルジムで遊んでいた児童が、転落して負傷した。	応急措置及び医療機関の手配（職員付添）をすみやかに実施し、県に報告。利用状況の監視強化、利用者への注意喚起を対策として実施。
	平成25年6月20日	ラウンジで利用者の荷物が置き引きされる窃盗事件発生。	警察に通報。盗難防止のため、利用者への注意喚起を実施。
	平成25年10月6日	エアークッション型遊具で遊んでいた児童が、遊具の壁に接触し、負傷した。	医療機関の手配（職員付添）をすみやかに実施し、県に報告。職員の外部講習受講等安全管理のさらなる徹底に努めることとした。

評価結果	評価区分
B	A：事故・不祥事等を防止するために積極的に取り組み、事故等が発生しなかった。 B：軽微な事故・不祥事等が発生したが、適切に対応した（事故等が発生していない場合も含む）。 C：事故・不祥事等が発生したが、適切に対応した。または、軽微な事故・不祥事等が発生し、適切に対応していない。 D：事故・不祥事等が発生し、適切に対応していない。

確認の視点	事故・不祥事等への対応についての評価
□事故・不祥事等防止に向けた仕組みが構築されているか □事故・不祥事等発生時の対応は適切か	□　事故・不祥事防止マニュアルを作成し、年２回、職員全員に対する訓練を実施している。また、イベント等の実施に当たっては、事故、災害、病気等に対するシュミレーションの確認を行っている。同種の施設における事故事例の情報収集に努め、全職員へ回覧する等情報の共有化を行っている。 □　エアークッション型遊具等で子供が負傷する事故が発生したが、適切な施設管理の下で発生したものであり、医療機関の手配や事故報告等事故発生後の対応も適切に行われている。利用者への注意喚起も実施している。事故後、当該遊具の安全対策に係る研修を受講し、マニュアルを改訂するなど、対応は適切である。

6　収支状況

単位：千円

	23年度			24年度			25年度			累計		
収入	286,602 (280,854)			290,298 (282,693)			290,102 (282,408)			867,002 (845,955)		
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	指定管理料	利用料金	その他
	259,579 (259,579)	26,742 (20,280)	281 (995)	261,417 (261,417)	28,654 (20,280)	227 (996)	261,132 (261,132)	28,897 (20,280)	73 (996)	782,128 (782,128)	84,293 (60,840)	581 (2,987)
支出	274,638 (280,854)			281,403 (282,693)			280,900 (282,408)			836,941 (845,955)		
収支差額	11,964 (0)			8,895 (0)			9,202 (0)			30,061 (0)		
※(　)内は収支計画額。							収支計画比			3.6%		

評価結果	評価区分
B	収支計画（支出額）と比較して Ａ：収支状況が良好である（収支差額のプラスが10%以上）。 Ｂ：概ね計画どおりの収支状況である（収支差額がプラスマイナス10%未満）。 Ｃ：計画と異なり、収支差額に10%以上20%未満のマイナスが生じている。 Ｄ：計画と異なり、収支差額に20%以上の大幅なマイナスが生じている。

確認の視点	収支状況についての評価
□収入増加に向けた取組の内容は適切か □経費節減に向けた取組の内容は適切か	□ポスター掲出やチラシ配布、ホームページの活用等広報の充実に努めた結果、当該指定管理者による管理運営を開始した23年度の31万9千人強から順調に増加しており、25年度には386,731人に達し、過去最高を更新した。利用料金収入も、23年度導入（一部）後、順調に増加している、 □ＬＥＤ照明の順次導入、電力ピーク時の空調一時停止、利用者がいない場所の消灯等の節電、一年を通した冷暖房設定温度の調整等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	□管理運営にあたって適切な人員が配置されているか □人材育成や職員採用が適切に行われているか	B	□事業計画に沿って、職員等を配置し、利用者が多い夏季にはアルバイトを雇用して増員する等、効率的で適切な人員配置がなされている。 □研修実施等により適切な管理運営ができるよう努めている。
コンプライアンス、社会貢献	□指定管理業務の実施にあたって法令違反等の行為はないか □個人情報の取扱いは適切か □環境への配慮は適切か □障害者雇用の状況は適切か	B	□個人情報保護研修の実施等関係法令の遵守に努めており、法令違反や個人情報等の漏洩による事故は発生していない。 □事務用品のグリーン購入等環境に配慮している。

評価結果	評価区分
B	Ａ：協定等に定める水準を上回る（項目別評価でＡが２つ） Ｂ：協定等に定める水準どおり　（項目別評価がＡとＢ、またはＢが２つ） Ｃ：協定等に定める水準を下回る（項目別評価でＣが１つ以上） Ｄ：協定等に定める水準を大幅に下回る（項目別評価でＤが１つ以上） ※Ａ・Ｂ同数の場合は、Ｂとする。