

モニタリング結果報告書（平成25年度下半期）

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・株式会社香港美装
指定期間	H23. 4. 1 ～ H28. 3. 31
施設所管課	国際課 ()

今期の指定管理者の管理運営状況（1～6の結果を踏まえた総合評価）

B

（総合評価の基準）

- A：極めて良好な管理運営状況である。
（「1 管理運営等の状況」を含むAが3つ以上で、CとDが1つもない場合）
- B：良好な管理運営状況である。
（Cが1つ以下でDがない場合）
- C：一部改善が必要な管理運営状況である。
（Cが2つ以上の場合。または、Dが1つの場合）
- D：抜本的な改善が必要な管理運営状況である。
（Dが2つ以上の場合）

<p>< 1 管理運営等の状況 > 提案に基づいて、県民の国際理解の促進に資する展示やイベントなどを提案どおり実施したため、B評価となった。</p> <p>< 2 収支状況 > 電気料金について、節電に努めたものの、燃料価格高騰による電気料金単価上昇の影響で前年度下半期を上回ったが、光熱水費全体では、ほぼ前年度下半期並みに支出を抑制している。 （対前年度下半期比：電力使用料99.0%、電気料金支払額106.1%、光熱水費100.1%） 経費節減に努めた結果、支出額は収支計画の範囲内に収まり、また、利用料金収入の増加にも努め、提案した指定管理料で適切、かつ計画的に指定管理業務を実施したため、B判定となった。（利用料金収入前年度下半期比102.4%）</p> <p>< 3 利用状況 > 県民に関心の高い国際理解や子どもの豊かな感性の育成をテーマとする企画展の充実や広報の充実などにより、利用者数が前年度下半期比で11.9%増加したためA判定となった。</p> <p>< 4 利用者の満足度 > 11月に実施し、上位2段階の回答割合が94.0%となったためA評価となった。</p> <p>< 5 苦情・要望等 > 事務室や総合受付等館内4ヶ所に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ことから、B評価となった。</p> <p>< 6 事故・不祥事等 > 展示室で利用者が負傷する事故が発生したが、適正な管理運営の下で発生した事故であり、医療機関の手配等事後対応を適切に行ったことや再発防止に努めていることから、B評価となった。</p> <p>< 今後の方針等 > 施設の設置目的を踏まえた事業について、引き続き積極的に実施するとともに、新たな利用者の掘り起こしに向けて、広報やイベントの充実などの取組に努めてもらいたい。</p>

1 管理運営等の状況

評価 **B**

（評価の目安）

- A：事業計画、仕様書等の内容を上回る事業を実施した。
- B：概ね事業計画、仕様書等の内容どおりに事業を実施した。
- C：事業計画、仕様書等の内容のうち、一部の事業を実施していない。
- D：事業計画、仕様書等の内容のうち、半数以上の事業を実施していない。

(1) 事業の実施状況

	提案内容	実施状況等
1 ①	<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>1 ① ア 10月12日（土）～12月8日（日） 「カリノオモテ～仮面の文化～」入場者5,230人 仮面文化をテーマに、世界の様々な地域や日本の仮面展示と、日本国内の仮面 儀礼を写しだした作品の写真展の2部構成の企画展を開催した。世界の文化の多様性やつながりを楽しく学べる企画を実施した。 （主な関連企画） ○おめんをつくろう「スペシャルきりがみおめん」 11月3日実施 参加者34人 親子向けの切り紙のお面作りの企画を実施</p>

○ギャラリートーク「オセアニア民族造形美術品にみるパプアニューギニアの仮面文化」
11月10日実施 入場者30人
パプアニューギニアの仮面文化を通して、パプアニューギニア地域の文化を学ぶ。

イ 26年1月17日(金)～3月23日(日)
「県民が見た世界遺産写真展」入場者7,071人
世界遺産を通じて、世界を身近に感じてもらうとともに、世界のくらしや文化についての国際理解や環境問題について考える機会とするため、「県民が見た世界遺産写真コンテスト」(平成24年度開催)の県民応募作品計146点と写真家(中村征夫氏)の作品を展示。
(主な関連企画)

○写真展「旅フォトグラファー三田崇博氏写真展「心の旅で感じる世界遺産」」
26年1月17日(金)～3月23日(日)実施
入場者3,136人
写真家の三田崇博氏が撮影したアジアや中東、ヨーロッパ、アフリカ各地域の世界遺産の作品30点を展示。

○三田氏による展示解説
26年3月23日実施 入場者16人

	提案内容	実施状況等
1 ③ (指定管理業務)	③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。	③外国籍県民相談窓口の設置 ・教育 相談件数 446件(10～26年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 455件(10～26年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 ・法律相談 相談件数 55件(10～26年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 (指定管理業務)	指定管理料について、人件費の削減により、指定管理者選定時に県が提示した参考価格より大幅な削減を図る提案を行った。	電気料金について、節電に努めたものの、燃料価格高騰による電気料金単価上昇の影響で前年度下半期を上回ったが、光熱水費全体では、ほぼ前年度下半期並みに支出を抑制している。 (対前年度下半期比：電力使用量99.0%、電気料金支払額106.1%、光熱水費100.1%) 経費節減に努めた結果、支出額は収支計画の範囲内に収まり、また、利用料金収入の増加にも努め、提案した指定管理料で適切、かつ計画的に指定管理業務を実施した。 (利用料金収入前年同期比102.3%)

(2) 月例報告書による確認状況

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月12日	11月18日	○	○	○	無	
11月	12月13日	12月20日	○	○	○	無	
12月	1月15日	1月27日	○	○	○	無	
1月	2月12日	2月24日	○	○	○	無	
2月	3月11日	3月28日	○	○	○	無	
3月	4月8日	5月1日	○	○	○	無	

※基本協定書上の月報等提出期限 翌月 の 15 日まで

2 収支状況

評価 B

(評価の目安)

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%以下のマイナスが生じている。
 D：計画と異なり、収支差額に20%を超える大幅なマイナスが生じている。

単位：千円

		収入額（自主事業収入は除く）				支出額		収支差額
		指定管理料	利用料金	その他収入	収入合計		うち納付金	
募集時の県積算額 (参考)		303,192	27,127	0	330,319	330,319		0
年度計画	前年度	261,417	20,280	996	282,693	282,693	0	0
	上半期	136,399	10,140	498	147,037	147,037		0
	下半期	125,018	10,140	498	135,656	135,656		0
	今年度	261,132	20,280	996	282,408	282,408	0	0
	上半期	123,132	10,140	498	133,770	133,770		0
	下半期	138,000	10,140	498	148,638	148,638		0
通年実績	上半期合計	123,132	15,371	54	138,557	130,369		8,188
	対収支計画比	0.0%	51.6%	▲ 89.2%	① 3.6%	② ▲ 2.5%	③	6.1%
	10月	22,000	2,351	0	24,351	22,928		1,423
	11月	17,000	2,508	2	19,510	19,788		▲ 278
	12月	19,000	2,113	2	21,115	23,791		▲ 2,676
	1月	22,000	2,010	1	24,011	19,227		4,784
	2月	24,000	1,893	6	25,899	19,159		6,740
	3月	34,000	2,647	5	36,652	45,634		▲ 8,982
	下半期合計	138,000	13,522	16	151,538	150,527	0	1,011
	対収支計画比	0.0%	33.4%	▲ 96.8%	① 2.0%	② 1.3%	③	0.7%
通年合計	261,132	28,893	70	290,095	280,896	0	9,199	
対収支計画比	0.0%	42.5%	▲ 93.0%	① 2.7%	② ▲ 0.5%	③	3.3%	
参考	前年度 下半期実績合計	125,018	13,222	152	138,392	146,963		▲ 8,571
	対前年度 下半期実績比				9.5%	2.4%		

※その他収入の内容 事業収入、雑収入等

注：千円未満を切捨てているため、合計は一致しない。

収支状況に関する確認等

確認項目	[参考] 上半期	下半期	通年	収支計画と異なる理由等
① 収入の増減（収支計画対比±10%以上）	×	×	×	
② 支出の増減（収支計画対比±10%以上）	×	×	×	
③ 収支差額のマイナス（収支計画支出額対比）	×	×	×	

<参考>

本施設について県が支出した（する）計画修繕工事・各所営繕工事等に係る修繕費等
 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： 100万円以上

	金額（千円）	工事箇所・内容（金額）
上半期	0	
下半期	0	
合計	0	

今期に行った資本的な収入及び支出等の状況

	金額（千円）	内容
収入	0	
	0	
	0	
	0	
支出	0	
	0	
	0	
	0	
積立等	0（期首）	
	0（期末）	

収入：定期預金の取り崩し、借入れによる収入等
 支出：車両の購入、施設の増改築、定期預金の積立て等
 積立等：施設の増改築のための積立・借入れ、定期預金等

3 利用状況

評価 A

(評価の目安)

今年度下半期利用者数が、
目標対比増減率で

- A : 105%以上
- B : 95%以上～105%未満
- C : 85%以上～ 95%未満
- D : 85%未満

目標利用者数等を設定していない場合、前年同期対比増減率で

- 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、定員比で

- A : 100%
- B : 90%以上
- C : 80%以上
- D : 80%未満

	利用者数	前年同期利用者数	前年同期対比増減率
10月	30,250 人	27,195 人	111.2 %
11月	33,367 人	27,405 人	121.8 %
12月	29,344 人	25,015 人	117.3 %
1月	27,480 人	22,337 人	123.0 %
2月	28,980 人	31,872 人	90.9 %
3月	37,669 人	33,365 人	112.9 %
合計	187,090 人	167,189 人	111.9 %

	利用者数	前年同期利用者数	目標利用者数 (または定員数)	目標(定員) 対比増減率	前年同期 対比増減率
下半期計	187,090 人	167,189 人	362,223 人	① %	② 112.0 %
上半期計	199,641 人	195,034 人		① %	② 102.4 %
合計	386,731 人	362,223 人	362,223 人	① 106.8 %	② 106.8 %

※目標値の設定の有無

	設定している		
期間	通年	その他の場合の期間	
基準	前年度数値	その他の場合の基準	

利用状況に関する確認等

確認項目	[参考] 上半期	下半期	通年	理由及び対応策
① 目標対比±5% (目標値対比増減率105%以上または95%以下)			○	企画展などの事業や広報の充実に努めたことが、目標とする前年の利用者数を上回る利用者数の確保を達成したと思われる。
② 前年対比±5% (前年同期対比増減率105%以上または95%以下)	×	○	○	企画展などの事業や広報の充実に努めたことが、目標とする前年の利用者数を上回る利用者数の確保を達成したと思われる。

<参考>

施設の最大利用可能人数

	常設展示室	企画展示室	情報フォーラム・映像ライブラリー	プラザホール・映像ホール	会議室等	合計
定員(1日あたりの延べ人数)	—	—	—	417	298	715
年間利用可能日数	305	359	305	359	359	
最大人数	0	0	0	149,703	106,982	0
半期	0	0	0	74,852	53,491	0

※複数の施設がある場合は個別に記入する。

4 利用者の満足度（アンケート結果）

評価 A

(評価の目安)

「満足」（4段階評価及び5段階評価の場合、上位2段階）と答えた割合が

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

－：今期は実施していない

	とても 良い	良い	普通	悪い	とても 悪い	合計	上位2段階 の割合
総合満足度の回 答結果	194	147	21	1	0	363	341 (94.0%)
[参考] 上半期結果						0	0 ()

※今年度の実施予定

上半期 0 回

下半期 1 回

その他

※配布・回収件数

配布 件

回収 501 件

回収率 %

※実施方法

 受付等に配架

 受付等に配架

 受付等に配架

 リストから選択

5 苦情・要望等

評価 B

(評価の目安)

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。

報告件数

下半期報告件数	口頭		文書			合計
	対面	電話	手紙	電子メール	簡易アンケート等	
上段：報告件数	0	1	1	0	15	17
下段：報告件数のうち所管 課受付分	(0)	(0)	(1)	(0)	(0)	(1)
[参考] 上半期結果	4	0	0	0	16	20
	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)

苦情・要望等への対応

 該当なし

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

※ 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。

6 事故・不祥事等

評価 B

(評価の目安)

- 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。
 : 事故・不祥事等が発生し、適切に対応していない。
 D

発生状況及び対応状況

該当あり

発生日	事故等の概要	原因・問題点	指定管理者の対応状況・改善策等
10月6日	展示室内遊具(エアークッション型遊具)で遊んでいた児童が、遊具の壁(エアークッション入り)に接触し、骨折する事故が発生した。	遊具は、定期的な保守点検や日常点検により良好に維持され、また監視のための職員を配置し、年齢及び人数制限等の安全管理ルールの中で運営しており、施設管理上の問題は認められない。遊具の通常の使用方法において、突発的・偶発的に事故が発生した。	医療機関の手配を速やかに行い、児童に付き添っていた父親とともに指定管理者の職員が医療機関に同行した。 再発防止策として、エア遊具の安全対策に関する活動を行っている(一社)日本エア遊具安全普及協会が実施する安全講習会に職員を受講させ、安全管理のさらなる徹底に努めることとした。

随時モニタリングの実施状況

該当あり

実施日 (事故発生日)	経緯・調査内容	調査結果等
10月6日 (事故発生日)	事故発生の経緯や状況について、指定管理者にヒアリングを行った。	ヒアリングの結果、適正な管理運営状況下で発生した事故であることを確認したが、指定管理者に対し、利用者への注意喚起を行うとともに、事故発生時における適切・迅速な対応や日ごろから適正な施設管理に努めるよう指導した。
10月21日 ()	年度モニタリングにおいて、緊急時対応マニュアルの充実、経理書類の添付書類不備や収入した現金をすみやかに銀行に入金していない事例等一部の事務処理において改善が必要であると認められるものがあつたため、指定管理者に改善策の報告を求めた。	指定管理者から、緊急時対応マニュアルを改訂し、火災や地震発災時の避難誘導など充実を図ることや、経理処理について、支出何いの必要書類の添付徹底や銀行への入金遅れが発生しないよう事業担当と会計担当の連絡を密にする等の改善策の報告があつた。改善策に着実に取り組み、適正な事務処理に努めるよう指導した。
()		