

モニタリング結果報告書  
(令和6年度)

1. 施設概要

施設名	地球市民かながわプラザ		
	所在地	横浜市栄区小菅ヶ谷一丁目2番1号	
	サイトURL	<a href="https://www.earthplaza.jp/">https://www.earthplaza.jp/</a>	
	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の施設。(条例施行日：平成10年1月1日) (開館日：平成10年2月1日)	
指定管理者名		(公社) 青年海外協力協会	
指定期間		R3.4.1 ~ R8.3.31 (2021年) (2026年)	施設所管課 (事務所) 国際課

2. 総合的な評価

総合的な評価の理由と今後の対応
<p>利用者の満足度、収支状況はS評価となったが、利用状況がB評価となったため、3項目評価はA評価とした。提案に基づいて、展示学習事業・展示企画事業などの学習センター事業、ライブラリー事業・外国籍県民支援事業などの情報・相談センター事業、NPO等活動支援事業などのサポート・ネットワーク事業のプラザの3つの事業を適切に実施した。新型コロナウイルス感染症の影響により減った年間利用者数は回復傾向にあり、令和6年度は428,394人となった。この利用者数は令和元年度に対して100.7%であり、コロナ禍以前の水準まで回復している。また、施設の維持管理のほか、幅広い層を対象に、工夫を凝らした事業を行い、利用者から施設や催し物について高い評価を得ている。今後も施設の管理運営をきめ細やかに行うとともに、利用促進を図ることを求めたい。</p>
<p>&lt;各項目の詳細説明&gt;</p> <p>◆管理運営等の状況 提案に基づいて、学習センター事業等のプラザの3つの事業実施に努め、年間利用者数は428,394人となった。年間利用者数については、令和元年度の年間利用者数に対し100.7%の利用者数となり、コロナ禍以前の水準まで回復した。また、施設の維持管理も適切に行い、施設の全体的な満足について利用者より高い評価を得ている。</p> <p>◆利用状況 子どもから大人までを対象にした事業の企画や関連企画の実施、SNS・チラシ等による広報活動に取り組み、年間利用者数について前年度(395,511人)と比較し32,883人増加している。</p> <p>◆利用者の満足度 第3四半期に利用者満足度調査(詳細アンケート)を実施し、上位2段階の回答割合が97.4%となったためS評価となった。「接客」や「催し物」に関するアンケートも、それぞれ上位2段階の回答割合が95%を超えており、高い評価を得られている。</p> <p>◆収支状況 年間利用者数が回復傾向にあり、利用料金収入は36,697千円(前年度比108%)となった。収支差額は20,684千円のプラス(収支比率106.54%)となったため、S評価となった。</p> <p>◆苦情・要望等 映像ライブラリーで貸出カードを作成する際、担当職員の態度が悪かったとの意見があったため、業務を担当する職員に注意喚起を行い、再発防止に努めた。</p> <p>◆事故・不祥事等 ・メール誤送信によるメールアドレスの漏えい事故 ・施設ホームページの公開停止 ・カナガワビエンナーレ国際児童画展応募作品の紛失 上記3件について、随時モニタリングを実施した。</p> <p>◆労働環境の確保に係る取組状況 県による監査、労働基準監督署からの指摘事項はない。</p>

3. 3項目評価の結果

3項目評価	利用状況	利用者の満足度	収支状況	3項目評価とは、3つの項目（利用状況、利用者の満足度、収支状況）の評価結果をもとに行う評価をいう。  S：極めて良好 A：良好 B：一部改善が必要 C：抜本的な改善が必要
	(項目6参照)	(項目7参照)	(項目8参照)	
A	B	S	S	

4. 定期・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
	有	指定管理者内での承認に時間がかかり、提出遅滞となった月があった。
現地調査等の実施状況	実施頻度	現地調査等の内容
	月1回 (2時間程度)	指定管理者から提出された月例報告書等の記載内容と現地の状況を照合し、適切に指定管理業務等が履行されていることを確認した。
意見交換等の実施状況	実施頻度	意見交換等の内容
	月1回 (2時間程度)	毎月モニタリングに関する関係者協議会を開催し、利用促進策や施設・設備の老朽化に伴う管理運営上の課題等について情報共有及び意見交換を実施した。
随時モニタリングにおける指導・改善勧告等の有無	有	指導・改善勧告等の内容
		絵画作品の紛失について、再発防止の徹底を指導するとともに、引き続き作品の搜索について指示した。 メール誤送信によるメールアドレスの漏えいについて、再発防止の徹底及び個人情報漏洩時の緊急連絡体制の規定について指導した。 当該施設のホームページの公開停止について、ホームページの管理体制が不十分で、事故が発生した場合の対応についても手順等が定まっていなかったため、再公開まで約一か月を要したことに関し、改善勧告を行った。

5. 管理運営等の状況

〔 指定管理業務 〕

事業計画の主な内容	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 子どもから大人まで幅広い年齢層にプラザの理念や趣旨を魅力的に伝え、家族連れや友達同士で楽しく学べる充実したプログラムを提供。	・ 第2次世界大戦中、ユダヤ人に希望の光を灯した各国の救出者を紹介する「ユダヤ人を助けた救出者 諸国民の正義の人」等の展示を実施 ・ 合計77回実施した。	令和2年3月以降、新型コロナウイルス感染症の影響により利用者数が減少し、コロナ禍以前に設定した利用状況の目標が未達成の状況が続いている。しかし、基本的な感染症対策を講じながら、対面での企画やSNSの活用で利用者呼び戻し、令和6年度の利用者は428,394人（コロナ禍以前の令和元年度と比較し100.7%）まで回復した。指定管理者が、子どもから大人までの幅広い層を対象に、工夫を凝らして事業を企画し、施設の管理運営を適切に行ったことの積み重ねによるものであると受け止めている。（以下の欄について同じ）
B 展示企画事業 世界の伝統文化、自然、歴史的遺産などに焦点を当て、楽しく学び、豊かな感性を育む企画展を開催。	年間を通じて3テーマの展示企画事業を実施。 「これも学習マンガだ！展」(16,314人)、 「神奈川県中学校文化連盟芸術祭 第58回神奈川県中学校美術展」(1,030人)、 写真展「野町和嘉写真展 -50年の軌跡-」(9,940人)を実施した。	
C 映像ホール事業 子どものための映画会を夏休み等長期休暇を利用し継続的に行いつつ、校外学習や大人を対象に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。	年間314回上映。 プラザの趣旨に合致した内容の映画を上映するアースシアターのほか、こども映画会、校外学習受入れ時の映画上映を実施した。	
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。各テーマごとに年間4～6回のシリーズで事業展開。	特定の国・地域に関わる講師に来てもらい、参加した子どもたちが相互交流を通じて互いの「共通点」や「違い」を発見できる内容のイベントを実施。 ・ 年間12回実施、参加人数335人	
E 地球市民学習事業 地球市民学習事業は、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付けること、又は目指すことを目的とする。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。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組を行う。	世界各国・地域の様子を撮影するカメラマン 野町和嘉様を招いて、写真作品等についてトークイベントを行うなど、計6回のイベントを実施。	
F ビエンナーレ国際児童画展開催 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、世界の子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。	・ 第23回カナガワビエンナーレ国際児童画展に向けて、作品受入（計10,743点）、1次審査、2次審査を行い、入賞作品を選出した。	
G 展示運営・展示ボランティアの運営 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。	常設展示室入館者(年間94,512人)に対する展示案内をはじめ、安全管理、展示室内の展示物の整理等を通して地球市民学習の場として活用される運営を行った。 ・ 展示ボランティア登録者数54人	

H 校外学習の受入等 ・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 ・海外の途上国で活動した青年海外協力隊ボランティア体験談や国際理解等に関わるワークショップの実施提案	次代を担う子どもたちに世界の多様な文化、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入れを行った。 ・年間総計163校 5,557人	
I その他、提案事業 ア アウトリーチ事業 ①国際理解教育出前講座 イ その他、館内実施事業等 ①館内インフォメーションツアー ②ハロウィンイベント ③キャンドルナイト ④緑のカーテンプロジェクト ⑤あーすぷらざ青年塾	ア アウトリーチ事業 ①国際理解教育出前講座 県内教育機関等であーすぷらざ出前講座を実施（6件、1,001人）  イ 館内実施事業、その他 ①館内インフォメーションツアー 館内施設やイベントをツアーやクイズ形式で知っていただき、国際理解、多文化理解につながる機会を提供（24回）。 ②ハロウィンイベント 楽しみながら海外文化を理解する機会として実施（参加者751人）。 ③キャンドルナイト 国際平和について考えるきっかけとして開催（参加者2,959人）。 ④みどりのカーテンプロジェクト 参加者とともにプランターに種や苗を植え、子どもたちが自宅にて緑のカーテンを実施できるよう植物の種を配布する「緑のカーテン大作戦！」を実施。（参加者9人） ⑤あーすぷらざ青年塾 グローバル・多文化共生社会を生きる人材を育成するため、中学生から一般の方まで幅広く募集し、多様な価値観の方が集まる場づくりを実施。（参加者7人）	
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、職場体験の機会等を提供する。	人材育成のため就業体験を提供するとともに、プラザの活動の普及の一つとして実施。 ・中学校職場体験：11人 ・高校生インターンシップ：4人 ・大学生インターンシップ及び社会教育実習：8人 ・教育研修：5人	

<p>(2) 情報・相談センター事業</p> <p>A ライブラリー事業</p> <p>大人が地球市民意識を醸成し、多文化共生及び国際交流・協力活動を学ぶための図書や映像などの資料を揃えると共に、子どもが絵本や雑誌及び映像に親しむために工夫を加えたライブラリー運営を行う。</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>・利用者数 73,734人</li><li>・図書の収集・貸出 蔵書数 50,839冊 貸出登録者数 22,136人 館外貸出数 8,493点</li><li>・ビデオ・DVDの収集・視聴サービスの提供 所蔵数 2,744点 視聴本数 4,226本 視聴利用者数 4,864人</li><li>・こどもコーナー 子ども向けに多言語読み聞かせなど開催 213人参加</li></ul>	
<p>B 外国籍県民支援事業</p> <p>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。また、外国人住民の支援につながるような自主事業、共催事業を企画し実施。</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>・外国籍県民支援のための情報収集整備</li><li>・外国籍県民相談事業(一般・法律) ①【相談窓口事業(3箇所、6言語)】相談件数：一般1,199件(内法律相談172件) ②相談機関連絡会 令和7年2月20日開催 ③研修会 全5回、参加者158人</li><li>・教育相談事業(6言語) 相談件数：2,591件 ①ケース検討・情報共有会議 毎月1回開催 ②ネットワーク構築 帰国児童・生徒教育及び国際教室担当者連絡協議会等3回実施</li><li>・総合的な日本語学習等支援センター事業 ①教材・情報の収集、提供等 ②アウトリーチ支援活動(出前講座等6回開催 参加者398人)</li><li>県内各団体と連携し日本語学習者・支援者のための企画として実施してきたイベントを、“多様性を受容する社会の実現に向けて”をテーマに実施。 令和6年8月3日開催、参加者数52人</li></ul>	
<p>C 広報・情報発信事業</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・プラザ施設案内、各種事業や地球市民学習に役立つ情報を掲載した広報物の発行など(年3回機関紙発行、月2回程度のメルマガ、催し物の案内やチラシなどの作成及び配布)。</li><li>・ホームページ運営など</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・ホームページアクセス数年間23,717件</li><li>・新聞、タウン誌等広報掲載91回</li><li>・プラザ壁新聞(機関紙)年3回発行(A2判 3,500部/回)</li><li>・催事案内チラシ(月1回600部、館内用ポスターほか)</li><li>・WEB広告による広報を実施</li></ul>	

(3)サポート・ネットワーク事業 A NPO等活動支援事業	・NPO等が実施する企画・事業をサポートし、プラザの設立趣意に合致する事業に対し、活動場所の提供や広報・PR等を支援。 共催等事業25件 ・NPO等専用の打合せ等のための無料スペースの提供 情報フォーラムスペース登録27団体(5,125人利用)	
B NPO等のための事務室運営事業 ・利用団体の活動状況の把握 ・利用団体の活動支援 ・新たな公募および選考	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。 ・入居8団体 （事務室利用日数264日、利用延べ852人）	

[ 参考：自主事業 ]

事業計画の主な内容	実施状況等
能登応援プロジェクト	令和6年9月14日～11月4日の期間に、能登応援ポスター展、復興支援活動パネルを展示等を実施

6. 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 ※施設特性から利用状況の評価を行わない場合は「目標値の設定根拠」欄に当該理由を、「目標値」欄に代わりとなる数値（定員数等）を記載してください（女性自立支援施設と県営住宅等が該当）。
B	

	前々年度	前年度	令和6年度
利用者数※	348,107	395,511	428,394
対前年度比		113.6%	108.3%
目標値	465,000	465,000	465,000
目標達成率	74.9%	85.1%	92.1%

目標値の設定根拠： かながわグランドデザイン  
(令和6年度は第3期グランドデザイン最終年度の目標と同数とする)

利用者数の算出方法（対象）： 常設展示室観覧券発券枚数、貸出施設利用申込人数（貸出施設のうち映像ホール等を事業で利用する場合は入場者数）、図書・映像資料貸出等処理件数、フォーラム等定点観測（4～6回/日）、NP0等のための事務室（利用簿の利用者数）

※原則は人数だが、施設の状況等により変更可能。単位を変更した場合はその理由

<備考>

7. 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 ※評価はサービス内容の総合的評価の「満足」回答割合で行う。
S	

満足度調査の実施内容	協定に定めた調査内容	実施結果と分析
	第3四半期に実施。来館者や事業参加者にアンケート用紙を配布。	概ね高い評価を得ている。指定管理者が子どもから大人まで幅広い年齢層を対象とする事業実施に配慮したことや適切な施設の管理運営に努めたことが評価されたものと思われる。

[ サービス内容の総合的評価 ]

質問内容	施設の全体的な評価					
実施した調査の配布方法	アンケート用紙の設置、対面による調査、事業実施時の参加者への調査	回収数／配布数	331	／	-	= -
配布(サンプル)対象	貸館利用者及び主催事業の来場者に配布、来館用ロビーに配架					

	満足	どちらか といえば 満足	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
サービス内容の総合的評価の回答数	183	114	7	1	305	
回答率	60.0%	37.4%	2.3%	0.3%		
前年度の回答数	186	96	7	0	289	
前年度回答率	64.4%	33.2%	2.4%	0.0%		
回答率の対前年度比	93.2%	112.5%	94.8%			

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

<備考>
------

8. 収支状況

評価	≪評価の目安：収支差額の当初予算額が0円の施設≫ 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
S	

[ 指定管理業務 ]

(単位:千円)

		収入の状況					支出の状況	収支の状況	
		指定管理料	利用料金	その他収入	その他収入 の主な内訳	収入合計	支出	収支差額	収支比率
前々年度	当初予算	294,506	34,220	2,160	物品販売900 映画上映960 有料ワークショップ300	330,886	330,886	0	
	決算	298,097	32,458	1,564	備考欄参照	332,119	304,408	27,711	109.10%
前年度	当初予算	294,554	34,220	2,160	物品販売900 映画上映960 有料ワークショップ300	330,934	330,934	0	
	決算	302,817	33,927	6,611	備考欄参照	343,355	294,569	48,786	116.56%
令和6年度	当初予算	294,553	34,220	2,160	有料企画展 900 物品販売等 960 有料映画上映300	330,933	330,933	0	
	決算	298,263	36,697	2,116	備考欄参照	337,076	316,392	20,684	106.54%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数			(単位:千円)
令和6年度 /	前年度 /	前々年度 /	

<備考>			
【その他収入の主な内訳（決算）】			
令和6年度	有料企画展533	企画展物品販売306	有料映画上映 1,082 出前講座謝金 164 その他雑収入31
令和5年度	物品販売2,919	企画展示事業2,862	出前講座謝金126 映画上映626 ビエンナーレ展78
令和4年度	物品販売26	企画展示事業829	出前講座謝金117 映画上映510 その他雑収入82



9. 苦情・要望等      ☐ 該当なし

分野	報告件数		概要	対応状況
施設・設備		件		
		件		
職員対応	苦情	1 件	映像ライブラリーの貸出カードを作成した際、担当職員の対応が悪かった。	担当職員の上司に連絡し、後日上司より全担当職員に注意喚起を行った。
		件		
事業内容		件		
		件		
その他		件		
		件		

※指定管理者に起因するものを記載。その他、苦情・要望への対応を行ったものを記載。

10. 事故・不祥事等      ☐ 該当なし

発生日	①発生時の詳細な状況 ②県職員による確認の状況（内容及び実施日を記入） ③その後の経過（現在に至るまでの負傷者の状況、再発防止策等） ④施設に対する問題点の指摘やクレームの有無（有の場合は概要を記入） ⑤原因及び費用負担の有無（費用負担が有の場合は内容および負担者を記入） ⑥記者発表の有無（有の場合はその年月日を記入）
令和6年 11月7日	①令和7年4月2日、第23回カナガワビエンナーレ国際児童画展に応募した児童の保護者より、当該施設に審査状況の確認連絡があり、施設にて確認したところ、作品を受領した履歴が残っていないことが判明。4月27日、児童の保護者が郵便局に配達状況を確認したところ、本施設に令和6年11月7日に配達完了していることが判明。 ②4月28日、指定管理者より県に報告あり。令和7年5月23日に随時モニタリングを実施し、作業動線や再発防止状況について確認。 ③指定管理者にて絵画作品の紛失防止マニュアルを作成し、再発防止を徹底した。作品については、引き続き捜索中。 ④児童の保護者より、受領体制や管理状況に対する確認や懸念等の意見あり。 ⑤作品受領から保管までの間に紛失した可能性が高いが、原因究明中。 ⑥有（令和7年5月2日）
令和7年 2月25日	①イベント参加者宛にメールを送る際、送信相手のメールアドレスをB C C欄に入力すべきところ、誤ってC C欄に入力し一斉送信した。 ②令和7年2月25日20時46分に、指定管理者から県にメールにて報告あり。翌日8時30分頃に職員が登庁し状況を把握した。令和7年5月23日に随時モニタリングを実施し、事故発生当時の作業方法や再発防止状況について確認。 ③メール送信マニュアルを作成し、上司による送信前ダブルチェックの徹底をルール化した。 ④有（メール受信者より今後は気を付けてほしい等の意見があった） ⑤職員間でのダブルチェックは実施していたものの、確認漏れがあった。 ⑥有（令和7年2月26日）
令和7年 3月30日	①当該施設のホームページを掲載しているサーバーの管理会社より、サーバーに高負荷がかかったため停止する旨の連絡あり。その後、不正アクセスなどの調査に時間を要し、約1か月間ホームページの閲覧ができなくなった。 ②令和7年3月31日に県職員がホームページにアクセスできない状態であることを発見し、指定管理者に連絡を行った。指定管理者は、アクセスログ等を確認し、システムへの不正アクセスがないことを確認したうえで、ホームページを再開した。令和7年5月23日に随時モニタリングを実施し、令和7年5月29日に改善勧告を行った。 ③ホームページの保守・管理や緊急時の対応、再発防止策等について、改善計画書を作成中。 ④無 ⑤サーバーへの一時的な高負荷により、管理会社においてサーバーを停止させたことが原因だが、高負荷となった原因は調査中。 ⑥無

※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・不祥事につい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。

11. 労働環境の確保に係る取組状況

確認項目	指摘事項の有無	備考
法令に基づく手続き	無	
職員の配置体制	無	
労働時間	無	
職場環境	無	

※指摘事項は、県による監査（包括外部監査含む）又は労働基準監督署によるものとし、有とした場合は備考欄に概要を記載。