

平成29年度 指定管理者モニタリング結果及び評価シート

評価期間 平成29年4月1日 ~ 平成30年3月31日

施設状況

施設名称	ふじみ野市立市民交流プラザ及びコスモスホール	所管課	協働推進課
指定管理者名	毎日興業 株式会社	施設分類	市民文化系施設(集会施設)
指定期間	平成27年4月 ~ 平成31年3月	利用料金制導入	一部利用料金制(利用料金及び指定管理料)
導入年月日	平成23年4月	指定回数	2回
施設設置目的	《市民交流プラザ》市民の幅広い活動と人とのふれあいや世代間の交流などの様々な市民交流活動を通じて、活力ある地域社会づくりを進めることを目的とする。《コスモスホール》市民の文化活動及び余暇活動その他の市民活動の促進を図り、市民福祉の増進に寄与することを目的とする。		
施設概要	【開設】《市民交流プラザ》平成12年5月、《コスモスホール》平成11年7月 【敷地面積・延床面積】《市民交流プラザ》5,814.91㎡・1,839.29㎡、《コスモスホール》495.00㎡・252.88㎡ 【主な施設】《市民交流プラザ》多目的ホール・展示ルーム・会議室・音楽練習室・軽体操室ほか、《コスモスホール》多目的ホール		
管理運営の基本方針	地域コミュニティの増進を図るため、市民に対しより開かれた身近な施設となるような運営を行い、集客力の向上を図る。また、利用者が世代を超えて交流のできる、地域に根ざした施設となることを目指す。		
指定管理者の主な業務	(1)市民交流プラザの管理・運営に関すること(2)コスモスホールの管理・運営に関すること (3)その他施設の管理に関すること(4)自主事業に関すること		

【評価項目】

【評価基準】 5: 目標値以上の結果で、指定管理者のノウハウや努力等によるところが大きいと評価できる場合 / 4: 目標値以上の結果(5以外) / 3: 目標値に達している場合 / 2: 目標値をやや下回る場合 / 1: 目標値を大きく下回る場合

1 施設の設置目的の達成に関する取組

施設の設置目的や市が示した基本方針、また、自ら提案した内容に沿った管理運営であったか	評価
<p>管理運営状況 指定管理者として2期目の3年を経過した。市民に対し市民交流プラザの知名度の向上を目的とした活動を積極的に行っている。市民交流プラザの指定管理者として7年間で培われた実績を基に、数々のイベント開催や自主事業教室の拡充を図り、稼働率の向上及び、来館入場者数の増加に努めている。</p>	3
<p>区分 具体的な取組の状況・実績</p>	
<p>自主事業 ①施設の有効利用の為に自主事業の拡大を図り、稼働率の両施設合計で72.8%の利用となった。 ②幅広い年齢層に合った自主事業を計画し、延べ開催教室回数は前年度比2.5%増、受講者は前年比3.5%増となった。また、英会話教室や健康体操教室、太極拳教室等は1コマに初級や中級等の2~3クラスの教室を開講し有効利用で利用者の増加を心がけた。 ③指定管理者主催イベントを多数開催し、利用者が日々の練習の成果を発表する場を提供した。またイベントの収益の一部と毎日興業株式会社からの義援金を合わせて100,000円をふじみ野市役所福祉課を通じて日本赤十字社に寄付した。 ④ふじみグッズの売上金の一部8,300円をふじみ野市役所福祉課を通じて日本赤十字社に寄付した。</p>	
<p>近隣との協調性 ①コスモスホールの清掃業務及び市民交流プラザの夜間受け付けについてはシルバー人材センターからの派遣雇用(6名)を継続している。 ②施設の外に設置したコミュニティ活動支援型自動販売機は施設利用者以外の利用も多くあり、実績として39,975円を「彩の国コミュニティ協議会」に寄付した。 ③市民交流プラザ主催のイベントにも注力し、各種取材を受け、市民交流プラザ「フクトピア」の知名度向上につなげた。 ④年2回の消防避難訓練に加え、コスモスホールにおいては複合施設としてふじみ野市商工会と合同で防災訓練を実施した。</p>	3
<p>環境対策 ①利用者及び各施設に節電節水の協力を喚起し、使用料の軽減を図った。(電気、水道、ガスメーターの使用料計測を継続) ②巡回パトロールを徹底し、使用されていない部屋や諸施設の消灯を心掛けた。 ③施設の放射線量測定や空気環境測定などを継続して行った。放射線量の測定箇所にも異常値はなかったが、空気環境測定で異常値の施設箇所があったため、換気等の注意を促した。 ④消耗品の購入を抑え、また複写機の裏紙利用などを行い、無駄を極力抑えた。 ⑤修繕補修箇所については、なるべく設備員による修繕補修を徹底した。</p>	

2 指定管理者の健全性

団体の財務状況や組織体制は安定していて、施設管理を継続的、安定的に行うことができるか	評価
<p>特記事項(問題等があった場合) 特記事項なし。</p>	3

3 施設の有効活用

施設利用状況	利用区分等	予定(計画・目標) 単位	利用実績 単位	対前年比	年度目標達成率	評価
	市民交流プラザ年間利用人数	114,000	人	112,232	99.8%	
コスモスホール年間利用人数	13,000	人	12,564	101.4%	96.6%	
(特記事項)						
事業実施内容	区分	協定内容・指定管理者提案		追加事業、未実施事業及びその理由		
	市指定事業	協定内容として、施設とその付属設備の利用に関する業務のほか、施設の運営に関する業務及び維持管理業務を範囲とする。 顧客満足度の高い施設を目標とし、収入については施設内外の美観向上や安全確保を行いつつ、公共施設予約システムをPRすることで新規顧客の開拓及び既存顧客の継続確保に努める。支出については効率的運用を心掛け、諸経費の削減を図る。		施設の維持管理業務については日々の清掃管理のほか、消火設備点検や簡易水道設備点検、放射線量測定点検など、計画的に行われている。また毎朝の朝礼時に挨拶の練習を実施、お客様からのご意見を要望、クレーム等を聞き取る「情報カード」の記入と共有を行うなど、サービス向上に取り組んでいる。 新たな方針として、パソコンの保管方法の改善を行った。就業時に鍵付キャビネットに保管することとした。修繕補修箇所については、業者対応の前に設備員による修繕補修を徹底した。		
	自主事業	利用者ニーズに応えるため、下記事業の実施をする。 《市民交流プラザ》 ・体育・スポーツ系事業の実施 チベットヨガ教室や健康タップダンス教室ほか ・文科系事業の実施 スペイン語教室や英会話教室、着付け教室ほか ・夏休み期間の特別教室 ・ハートフルコンサートの開催 ・第5回フクトピアチャリティーフェスタの開催 ・施設オリジナルふじみグッズを通じた「ふじみん」のPR ・年配者を対象とした「終活フェア」の開催 ・保健センターや東児童センター等との協力イベントの実施《コスモスホール》 ・親子空手教室及び太極拳教室を開催		合計27種、延べ開催教室及びイベント回数は816回で前年比102.5%、開催教室受講者数は8,028人で前年比103.5%だった。自主事業の計画に基づき、各年齢層の方々が参加しやすい各種の教室やイベントの拡大を心がけ、空き室を有効利用し、開催した。 第5回フクトピアチャリティーフェスタを開催し、イベントの収益の一部と指定管理者からの義援金を合わせ、100,000円を熊本・東日本大震災復興支援の義援金として寄附。 施設オリジナルのふじみグッズの缶バッジはスタッフが名札に付けて業務を行っている。その他、ボールペンやタオル等のグッズも好評を得ている。売り上げの一部8,300円を義援金として日本赤十字社に寄付。 ハートフルコンサート、チャリティーフェスタ等、事業は概ね実施されているが、終活フェアの実施は手が届かなかったようである。しかし、運営に当たり保健センターや東児童センター等部署との協力関係は構築されているように伺える。		
利用サービス向上の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・自主事業では比較的に利用の少ない音楽練習室や多目的ホール控室、特別会議室を利用し各種の教室を1コマに2～3教室を開講し利用者の増加を図った。特別会議室や音楽練習室の空きは埋まっている傾向にある。 ・施設のホームページの改修により、閲覧アクセス数の増加に繋がった。それにより、自主事業教室の問い合わせが大幅に増えている。 ・スタッフは、お客様からのご意見や要望、クレーム等を聞き取る「情報カード」の記入と共有を行うなど、サービス向上に取り組んだ。 ・受付窓口では4月には節句の兜飾りを、7月にはエントランスにすず虫の籠を配置、1月末からは雛人形を飾り多くの来館者に季節感を楽しんでもらうと取り組んでいる。 					

4

4 利用者評価

区分	内容		評価
利用者の要望把握	(1) 利用者要望把握方法	利用者アンケートの実施	4
	(2) 調査、会議等の内容	<p>【実施時期】利用者が施設利用後に「施設利用報告書」と同時に記入</p> <p>【実施方法】利用者を対象に実施(年度回答総数:3,737)</p> <p>【調査項目】①施設備品評価②清掃の評価③販売の評価④スタッフの評価</p>	
	(3) 調査、会議等の結果	<p>各項目の評価は以下の通りである。</p> <p>①施設備品評価 非常に良い37%良い32%普通27%悪い14% ②清掃の評価 非常に良い84%良い11%普通5%悪い0%</p> <p>③販売の評価 非常に良い28%良い27%普通37%悪い8% ④スタッフの評価 非常に良い64%良い33%普通3%悪い0%</p>	
利用者からの評価・要望・苦情等	(1) 良好とする評価	<p>受付応対や館内清掃については95%以上の良い評価を継続。</p> <p>【アンケートより具体的な意見を抜粋】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・館内清掃が行き届いていて綺麗で使い易い。 ・受付窓口の季節に合わせた飾りつけが良い。 ・予約システムの使い方を、スタッフが優しく教えてくれる。 	4
	(2) 苦情・改善等の要望事項	<p>①施設の使い勝手について(備品の故障に対する修繕の指摘)</p> <p>②駐車場や駐輪場について(不法駐車が多い・駐車場を増やしてほしい・利用者のマナー等)</p> <p>③インターネット予約について(操作が難しい・全施設での統一化)</p> <p>《対応措置》</p> <p>①指摘を受けた段階で設備員により迅速に対応。 対応済み一長機のキャスターの交換修理、A会議室のブラインドの修繕、多目的ホールのCDデッキの刷新、A会議室のホワイトボードの塗装修繕、循環バスの時刻表の提供等</p> <p>②満車時は市役所駐車場を案内している。駐輪場の水はけが悪いことから、利用者にとって不便な状況であったため、浸水時に水の汲み出しを適宜行い、良好な状態を維持した。切れている外灯は、30年度に点検修理を計画している。</p> <p>③システムの操作については、お客様より窓口にお声掛けもらえれば、一緒に操作するようにしている。多くの利用者から予約対応等のお礼の声も聞いている。</p>	

5 事業収支

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(平成29年度)				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		平成29年度決算		平成28年度決算(前年度)		
	項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額	
収入	利用料金	8,771,000	利用料金	8,910,440	歳入	施設使用料		施設使用料	
	指定管理料	35,652,000	指定管理料	35,652,000		行政財産使用料	294,316	行政財産使用料	325,315
	自主事業※	7,447,000	自主事業※	4,814,340		国庫支出金		国庫支出金	
	雑入	490,000	雑入	4,628,356		県支出金		県支出金	
	計	52,360,000	計	54,005,136		その他	1,035,082	その他	1,024,756
支出	人件費	24,898,000	人件費	26,619,077	歳出	修繕料	8,655,012	修繕料	7,007,472
	消耗品費	122,000	消耗品費	246,674		保険料	66,220	保険料	64,565
	光熱水費	14,446,000	光熱水費	14,248,284		指定管理料	35,652,000	指定管理料	35,695,000
	委託料	5,500,000	委託料	7,505,341		業務委託料		業務委託料	
	賃借料	180,000	賃借料	280,713		土地・建物賃借料		土地・建物賃借料	
	通信費	532,000	通信費	902,894		その他		その他	
	保険料	0	保険料	0					
	修繕費	540,000	修繕費	757,099					
	事業費(市指定事業)	0	事業費(市指定事業)	0					
	事業費(自主事業)	4,942,000	事業費(自主事業)	3,520,511					
	公租公課	0	公租公課	0					
	現場管理費	1,200,000	現場管理費	933,188					
	一般管理費(本社経費等)	0	一般管理費(本社経費等)	0					
	計	52,360,000	計	55,013,781		計	44,373,232	計	42,767,037
	損益	0		△ 1,008,645		差引	△ 43,043,834		△ 41,416,966
自主事業※	収入	7,447,000	収入	4,814,340					
	支出	4,942,000	支出	3,520,511					
	自主事業損益	2,505,000	自主事業損益	1,293,829					
人件費比率【人件費/指定管理者事業支出】 48.4%									
事業収支における経営分析				自主事業収入が予算に対し64.6%であることから、空き部屋の最大限の活用を期待する。光熱水費に関しては、ふじみ野市児童発育・発達支援センターや東児童センター等、市民交流プラザ以外の施設におけるエネルギー使用料の増加や、建物の空調機が経年劣化し、効率が悪化していることで、結果として使用料の増加があるということだが、市民交流プラザの節電等の取組みにより、予算内で収まっているとのことである。今後は光熱水費の削減への取組みについて更に尽力することを期待する。					
一般管理費が、計画額と実績額で異なる理由									

6 管理運営全般 ※すべて「適」で「3」。「4」「5」とする場合は、評価理由欄に理由を記載すること。

区分	確認内容	適否欄	評価
職員配置	1 施設管理運営に必要な人員が適正で有効に配置されているか	適	3
	配置実績 26名体制(内6名がシルバー人材センターからの請負契約)		
	2 専門性を備えた職員、有資格者が必要に応じて配置されているか		
	3 労働関係法令を遵守し、職員の適正な労働条件を確保しているか		
平等利用	4 職員の資質・能力向上を図り、施設を適切に運営するための取組みや研修がなされたか	適	3
	1 特定の団体や個人に偏らない、公平・公正な、透明性の高い運営がなされたか		
経理	2 利用許可、減免等の事務手続きが適切に行われたか	適	3
	1 施設の管理運営に係る収支の内容や、指定管理料、利用料金等の取扱いは適切に行われたか		
施設・備品の維持管理	2 収支内容等を記載した帳簿を整備しているか	適	3
	1 必要とされている保守、点検、清掃、保安、警備等、必要な維持管理業務が確実に実施されたか		
その他	2 備品は台帳、目録等を整備の上、管理が適正に行われたか	適	3
	1 日常的、定期的に業務の点検、監視が行われたか		
	2 事業計画・報告書、予算書・決算書や、施設の利用状況などの定期報告、点検・検査結果報告などが適切な時期に提出されたか		

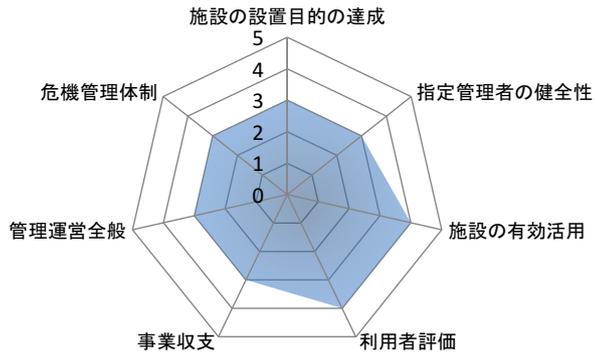
7 危機管理体制 ※すべて「適」で「3」。1箇所でも空欄の場合は「1」。「4」「5」とする場合は、評価理由欄に理由を記載すること。

区分	確認内容	適否欄	評価
安全対策	1 危機管理マニュアルが整備されているか	適	3
	2 危機管理マニュアルの内容が職員に周知されているか		
	3 常に、日常の事故防止などに注意を払っているか		
個人情報保護	1 施設の利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか	適	
防犯、防災対策	1 防犯、防火などの対策、体制が適切であったか	適	
	2 防災訓練など、必要な訓練が実施されたか		
緊急時対応、体制	1 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか	適	
	2 必要な保険に加入するなど、利用者などからの損害賠償請求への対応措置が講じられているか		

総合評価

【総合評価】 S:極めて優れている/A:優れている/B:やや優れている/C:適正である/D:努力が必要である/E:改善が必要である

評価項目	評価	総合評価	
		市民文化系施設(集会施設)	
総合評価	施設の設置目的の達成	3	B
	指定管理者の健全性	3	
	施設の有効活用	4	
	利用者評価	4	
	事業収支	3	
	管理運営全般	3	
	危機管理体制	3	
評価理由	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者ニーズを的確に拾い上げ、それを自主事業へつなげその運営に活かそうとする点は高く評価できる。 ・職員配置及び危機管理対策はおおむね適切に管理されている。 ・空き部屋の積極的な利用など、来館入場者の増員に対し、真摯に工夫する姿勢が見受けられる。 		
取組・改善案等(施設所管課)	前年度からの課題・改善事項	実施状況	次年度へ向けての目標・取組・改善事項
	①市民交流プラザ使用電力量の削減 ②コスモホール雨漏り修繕	①29年度は対前年マイナス5%目標を未達成 ②ふじみ野市商工会と修理対応協議中	①30年度より対前年マイナス3%目標に下方修正 ②30年度内修繕を行う。



指定管理者自己評価

(1) 評価期間の取組に対する評価

① サービス向上に向けての取組

- ・ふじみ野市の多くの市民の方が利用できる施設管理を心がけ、自主事業やイベントを計画し実施しました。また保健センター等各施設の事業や行事にも積極的に参加と協力を行い施設全体の来館者増加に努めました。
- ・自主事業では比較的に利用の少ない音楽練習室や多目的ホール控室、特別会議室を利用し各種の教室を1コマに2～3教室を開講し利用者の増加を図りました。
- ・施設のホームページの改新により閲覧アクセス数が伸びており予約登録や自主事業教室の問い合わせが大幅に増えています。
- ・施設の開閉館時間に合わせたロビー端末機利用の受付対応を開始し、利用者が夜間でも端末機を操作出来る状況を整えました。
- ・四半期毎に施設点検日を取り、各施設の定期清掃及び施設周りの清掃を行って館内美化に努めています。
- ・利用者からのアンケートを収集し、指摘内容については出来る内容から直ぐに改善に努め、設備等については協働推進課と協議し実行対応を行っています。

② 業務の効率化に対する取組

- ・券売機の利用が定着し、利用者との予約使用料支払いのトラブルは一件も無く、金銭処理時間の軽減が来ています。
- ・日常清掃業務では一部をふじみ野市シルバー人材センターと雇用契約を結び、確実な人材確保を継続し館内美化に努めています。
- ・四半期毎の施設点検日に、本社も参加してのスタッフ会議を開催し、利用者へのサービス向上の勉強会や情報共有の取り組み等を行っています。

③ その他

- ・仕様書に沿った人員を確保し、かつふじみ野市障害者就労支援センターから依頼の障害者雇用も継続しています。

(2) 管理業務実施上の課題

- ・コスモスホールのGHP空調機はメーカー自体が製造を中止しており、故障による部品の調達が出来ない状態となっています。(メーカー:ヤマハ)
- ・コスモスホールの公衆電話利用が極端に少なく年間60円です(基本料:約50,000円)。携帯電話利用によると思われるが設置の有無の検討をお願いします。
- ・コスモスホールは台風時等の暴風雨時に窓側床面からの雨水漏れが発生しています。施設壁面と床の総合点検及び修理をお願いします。
- ・施設備品の老朽化に伴い、修繕補修が増えており全スタッフが備品の取り扱いに注意し、利用者にも丁寧な説明を行い不便や不快感を取り除いています。
- ・旧給食センターの臨時駐車場が3月より利用できなくなり、利用者には不便を掛けていますが丁寧な説明を心がけ市役所の駐車場利用を案内しています。

(3) 次年度以降の取組

- ・節電や節水などの省エネルギー対策を心がける
- ・ハートフルコンサートやイベントの充実
- ・自主事業の充実と拡大
- ・設備機器備品の修繕計画の実施
- ・ふじみ野市実施事業の他施設との協調及び協力
- ・スタッフの情報共有と研修の実施