

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 | ふじみ野市立産業文化センター | 所管課 | 文化・スポーツ振興課 |
| 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29年4月1日 ～ 平成32年3月31日 | 利用料金制導入 | 利用料金制のみ |
| 導入年月日 | 平成29年4月1日 | 指定回数 | 3回 |
| 施設設置目的 | 産業の振興と市民の文化の向上を図る施設 | | |
| 施設概要 | 【開設】平成5年11月1日 【敷地面積・延床面積】359㎡・1119.9㎡ 【主な施設】多目的ルーム、ギャラリー、会議室 | | |
| 管理運営の基本方針 | 産業の振興と市民の文化の向上を図るため、市民の平等な利用が確保され、地域の連携、まちづくりへの貢献によるような施設を目指す | | |
| 指定管理者の主な業務 | 施設の貸出し、施設及び設備の維持管理、施設並びに付属設備の利用に関する業務 | | |

【評価項目】

【評価基準】 5: 目標以上の結果で、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: 目標以上の結果で評価できる場合(上記「5」以外)、又は業務等が適切で、期待する水準以上であった場合／3: 業務等が適切で目標値に達している場合、又は業務等が期待する水準どおりであった場合／2: 実施計画に基づく管理運営や事業の実施が目標値又は期待する水準をやや下回る場合／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 |
|--|--|----|
| 管理運営状況 | 産業・文化振興の促進、地域住民への配慮、利用促進に向けた取り組みについては提案事項をベースに第3期指定管理期間の初年度として可能なものは直ぐに実施し、調整・準備等が必要な事項については実施に向けた取組みを行った。 | 3 |
| 区分 | 具体的な取組の状況・実績 | |
| 産文フェスタ | ホール・ギャラリーの閑散期である8月(夏休み)に産業振興(小売り・ワークショップ等16団体)・文化振興(演舞・演奏等15団体)など各団体の活動の発表等を兼ねて第1回目の開催を実施し、620名の方に来場いただくことができました。また、本イベントにはJ:comの取材もあり、ケーブルテレビにて紹介されました。 | |
| 地域住民への配慮 | <ul style="list-style-type: none"> ・日常清掃および日々の巡回業務において施設外周(公園等も含む)のごみ(主に吸い殻・空き缶等)の回収に努めた ・日常清掃の範囲内で、施設外周の草抜き等、美観に努めた ・自動販売機を1台から2台に増設、増設分は建物外に設置して災害ベンダーとし、非常時に少しでも近隣の方のお役に立てるようにした | |
| デジタルサイネージの導入 | <ul style="list-style-type: none"> ・ロビー内1: 施設案内・注意事項・各部屋の映像を発信 ・ロビー内2: 自動ドアの脇から外の通行される方に向けて産文フェスタなど各自主事業等の映像を発信 ・ホワイエ内: 自主事業の告知やイベントポスター(一般利用者)、市や防犯などのお知らせ等を発信 | |

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 |
|--|---|----|
| 特記事項(問題等があった場合) | 指定管理者としての財務状況及び組織体制は安定しているが、施設利用の用途(市内利用・市外利用・営利目的利用等)はその時々により差異が発生し、H29年度においては収入計画を下回る結果となった。次年度より用途の差異が発生した場合も収入環境に大きな影響を与えない様に、稼働率を上げていくことが必要であると認識している。 | 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(稼働数・回) | 利用実績 単位(稼働数・回) | 対前年比 | 年度目標達成率 | 評価 |
|-------------|-------|--|------------------------|---|--------|---------|----|
| | | 多目的ホール | 647 | 704 | 105.0% | 109.0% | 3 |
| | | ギャラリー | 647 | 505 | 95.0% | 78.0% | |
| | | 第1会議室 | 647 | 830 | 99.0% | 128.0% | |
| | | 第2会議室 | 647 | 651 | 102.0% | 101.0% | |
| | | 第3会議室 | 647 | 574 | 100.0% | 89.0% | |
| | | (特記事項) 目標稼働率60%(全稼働枠5385、目標稼働枠3231以上)に対して、稼働状況は61%で目標をクリア。 | | | | | |
| 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 | <ul style="list-style-type: none"> 施設の利用許可に関する業務 施設及び付帯設備の維持管理業務 | | | | | |
| | 自主事業 | <ul style="list-style-type: none"> 文科系教室：合唱・鍵盤クラブ・オカリナ教室・語学教室(英語・中国語・韓国語) 健康系教室：太極拳、気功、ヨガ、空手、健康発声、ヨーガ療法、キッズダンス、フラダンス、卓球 イベント事業：産文フェスタ(8/19(土)、参加者620名)、歌声コンサート(3/19(月)、参加者130名) 物販：自動販売機2台設置(ともに災害ベンダー使用) | | <ul style="list-style-type: none"> 教室事業：キッズダンス・ヨーガ療法の新規立上げ イベント事業①：産文フェスタ(稼働率の低い8月を利用し、各団体の発表の場を提供して活動の活性化に寄与) イベント事業②：歌声コンサート(稼働率の低い平日のホール・ギャラリーの有効利用促進を目的に新規開催) ※イベント事業①②については、H30年度も実施予定 | | | |
| 利用サービス向上の取組 | | <ul style="list-style-type: none"> 地元での活動実績の多い講師による自主事業教室の開催(合唱：後藤先生、健康発声：相原先生、キッズダンス：内野先生等) 発信力強化：H28年度より進めてきたHPの全面見直し・SNSの活用に加えて、施設内外に対して、ポスター掲示方法の変更とデジタルサイネージ3台導入によってさらに発信力を強化し、情報提供の充実を図る デジタルサイネージ①：当日の利用予定表・施設案内図を映像標記することで見やすくした デジタルサイネージ②：各部屋を撮影(動画)して映像化することにより、新規利用のお客様で予約したい部屋が利用中でも映像で確認できるようにした | | | | | |

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(満足度調査) | 4 |
| | (2) 調査、会議等の内容 | <p>【実施時期】平成29年4月1日～平成30年3月31日</p> <p>【調査方法】施設利用者に対し、アンケートを実施(目標月100枚)</p> <p>【調査項目】①スタッフ対応、②館内外美観、③施設・備品、④販売商品、⑤近隣施設比較</p> | |
| | (3) 調査、会議等の結果 | <p>【アンケート収集枚数】799枚(目標1200枚) 総配布枚数1707枚</p> <p>【満足度調査結果】①スタッフ対応98%、②館内外美観97%、③施設・備品94%、④販売商品89%、⑤近隣施設比較94%、総合評価94%</p> | |
| 利用者からの評価・要望・苦情等 | (1) 良好とする評価 | <p>スタッフ対応・館内外美観については特に日頃より注意していること、また、発表会・展示会等開催時の音響・照明のオペレーションには利用者の意図を汲むことに努め、必要に応じてセッティング等のミーティングをするなどお客様に寄り添っていることから高評価につながったと考えている。</p> | |
| | (2) 苦情・改善等の要望事項 | <p>H28年度に実施した外壁塗装工事実施の際に足場を組むためにギャラリー横の植栽を剪定したことでギャラリー横から施設裏手に容易に侵入できる様になったことから、当該場所から隣接するマンション地下駐輪場スロープへ投石する事件が発生。けが人はなかったものの、非常に危険であるため、予防策を講じる様、マンション管理組合より申し入れがあった。</p> <p>《対応措置》 ふじみ野市(産業振興課)と協議の上、侵入口にフェンスを設置。立ち入ることができない様、工事が実施された(その後、投石等のトラブルはなし)。</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 | | |
| 事業収支 (単位:円) | 収入 | 利用料金 | 16,099,000 | 利用料金 | 13,736,680 | 歳入 | 施設使用料 | 0 | 施設使用料 | 0 |
| | | 指定管理料 | 0 | 指定管理料 | 0 | | 行政財産使用料 | 26,395 | 行政財産使用料 | 13,320 |
| | | 自主事業※ | 14,001,000 | 自主事業※ | 10,648,789 | | 国庫支出金 | 0 | 国庫支出金 | 0 |
| | | 雑入 | 7,000 | 雑入 | 6,891 | | 県支出金 | 0 | 県支出金 | 0 |
| | | | | | | | その他 | 85,138 | その他 | 85,138 |
| | | 計 | 30,107,000 | 計 | 24,392,360 | | 計 | 111,533 | 計 | 98,458 |
| | 支出 | 人件費 | 13,675,000 | 人件費 | 15,201,816 | 歳出 | 修繕料 | 0 | 修繕料 | 41,352,120 |
| | | 消耗品費 | 278,000 | 消耗品費 | 566,729 | | 保険料 | 16991 | 保険料 | 21,925 |
| | | 光熱水費 | 3,665,000 | 光熱水費 | 3,853,866 | | 指定管理料 | 0 | 指定管理料 | 0 |
| | | 委託料 | 1,281,000 | 委託料 | 1,530,900 | | 業務委託料 | 0 | 業務委託料 | 1,512,000 |
| | | 賃借料 | 572,000 | 賃借料 | 160,379 | | 土地・建物賃借料 | 0 | 土地・建物賃借料 | 0 |
| | | 通信費 | 316,000 | 通信費 | 373,646 | | その他 | 370,440 | その他 | 0 |
| | | 保険料 | 28,000 | 保険料 | 20,730 | | | | | |
| | | 修繕費 | 389,000 | 修繕費 | 163,270 | | | | | |
| | | 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) | 7,849,000 | 事業費(自主事業) | 6,320,066 | | | | | |
| | | 公租公課 | 5,000 | 公租公課 | 1,602 | | | | | |
| | | 現場管理費 | 0 | 現場管理費 | 0 | | | | | |
| | | 一般管理費(本社経費等) | 2,049,000 | 一般管理費(本社経費等) | 1,937,142 | | | | | |
| | | 計 | 30,107,000 | 計 | 30,130,146 | | 計 | 387,431 | 計 | 42,886,045 |
| 損益 | 0 | | △ 5,737,786 | 差引 | △ 275,898 | | △ 42,787,587 | | | |
| ※自主事業は 該当箇所のみ 記載すること | 自主事業 | 収入 | 14,001,000 | 収入 | 10,648,789 | | | | | |
| | | 支出 | 7,849,000 | 支出 | 6,320,066 | | | | | |
| | | 自主事業損益 | 6,152,000 | 自主事業損益 | 4,328,723 | | | | | |
| 人件費比率【人件費／指定管理者事業支出】 | | | | | | | | | 50.5% | |
| 事業収支における経営分析 | | | | | 市外・営利目的利用料金の設定など通常施設と比較すると高い収益性を確保できる一方、利用用途に偏りが出た場合には、年度によってその増減は大きく、H29年度については決して満足のいく結果とはならなかった。また、管理経費は年々増加傾向にあり、稼働率(現在61%)のアップ(特に平日のホール・ギャラリー)が課題として浮き彫りとなる。 | | | | | |
| 一般管理費が、計画額と実績額で異なる理由 | | | | | 一般管理費にはその他に属する経費科目が含まれる為、支払手数料・諸会費など額的には小規模であるものの毎年変動するものとする。 | | | | | |

2

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 館長1名、副館長1名、受付事務2名、清掃2名 | | |
| | 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行されたか | | |
| 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 | D | | |
| | 指定管理者の健全性 | 3 | | | |
| | 施設の有効活用 | 3 | | | |
| | 利用者評価 | 4 | | | |
| | 事業収支 | 2 | | | |
| | 管理運営全般 | 3 | | | |
| | 危機管理体制 | 3 | | | |
| | 評価理由 | デジタルサイネージの導入や自動販売機の増設、災害ベンダーを取り入れ、地域住民及び利用者への新たなサービス提供をしている。また目標稼働率60% (全稼働枠5,385、目標稼働枠3,231以上)に対して、稼働状況は61%で目標を達成している。また、新たな取組として「産文フェスタ」を開催し利用者の活動発表の場を提供することにより、利用促進に繋げているが、新規自主事業の開催数や利用者の休会・退会が原因による自主事業収入の年度計画との差異が大きく見られる。 | | | |
| 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 | | |
| | 既存利用者の確保及び新規利用者の獲得に努め、サービス向上、新たな取組を実施するなど稼働率の向上及び更なる施設満足度の向上を図る。 | スタッフ対応や館内外の美観では、利用者満足度は高評価を得ている。また、HPの見直し・SNSの活用に加えて、施設内外に対して、ポスター掲示方法の変更やデジタルサイネージ導入により発信力を強化し、情報提供の充実を図っている。 | 新たな自主事業を、施設の空き枠を有効活用することにより効率的に開催する事で稼働率の向上を図る。また、地域コミュニティとの連携を図り、新たなサービス提供を実施する事により施設利用者満足度の高い産業文化施設としての運営に努める。利用者及び稼働率の増加に向け、事業計画等を綿密に設定する。 | | |

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

- お客様満足度調査を継続的に行い、お客様のニーズを捉える様、努めている(B)
- 挨拶と館内外の美観に努めている(A)
- 自主事業として多種の教室を開催し、お客様の勉強の場や憩いの場としてご利用いただいている(B)
- デジタルサイネージにて音声で施設案内や情報発信の強化に努めている(A)

② 災害時の館としての取組

- 提案事項である災害ベンダー対応の自動販売機を増設し、館内外に1台ずつ配置(H28年度は館内に1台)(A)

③ 業務の効率化に対する取組

- 本部への帳票・施設内における保存書類の一部をデータ化し、紙使用量を削減(削減量はモニター中)(B)

④ その他

- 施設・機械設備の老朽化に鑑み、点検報告書のWチェック体制(施設・本部専任スタッフ)の確立(B)
- 産業・文化振興策の事業として「産文フェスタ」の開催(来場者数620名)(A)
- 平日のホール・ギャラリーの稼働率アップの為に、歌声コンサートを実施し、月曜日であるが130名の参加者が来場(B)
- 利用率が一番少ないギャラリーの利用促進に向け、ダンスやフィットネスに最適な大型キャスターミラーを導入(費用は自主経費)し、貸出備品として一般利用の販促に活用(C)

(2) 管理業務実施上の課題

- ギャラリー・ホール平日の更なる稼働率の向上
- 売上の増減、人件費の変動(雇用契約変更等)などの要因で収支にダイレクトに影響することへの対策(稼働率の向上や経費の見直し)
- ホールイベント時の音響・照明などの業務によって対応時に人員が不足しがちになること

(3) 次年度以降の取組

- ふじみ野市と毎日興業(株)の文化振興に寄与する共催によるイベントの開催
- リズムタワーとの連携(防災訓練等)
- 公平性・安全性確保の為の予約の仕組変更に向けた準備
- 産文フェスタ・歌声コンサートの継続