

平成28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28年4月1日 ～ 平成29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	産業振興課
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25年4月1日 ～ 平成29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25年4月1日	指定回数	2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	開館 平成5年11月1日 敷地359㎡、延床1119.9㎡ 主な施設ホール、ギャラリー、会議室		
管理運営の基本方針	市内産業の振興と市民の文化の向上を図るため、「お客様本位」、「独自能力の発揮」、「地域コミュニティとの連携」を基本理念とし、お客様満足度の高い産業文化施設にすることを目標とする。		
指定管理者の主な業務	施設並びに付属設備の利用に関する業務 運営に関する業務 維持管理に関する業務		

【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(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 指定管理者の健全性

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 また、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)	3

2 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
	多目的ホール	37,092	人	41,091	人	
ギャラリー	25,996	人	32,464	人	102.4%	124.9%
第1会議室	5,462	人	5,549	人	115.8%	101.6%
第2会議室	8,000	人	6,766	人	80.0%	84.6%
第3会議室	8,450	人	8,209	人	105.2%	97.1%
(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	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	太極拳教室 健康ヨガ教室 フラダンス教室 空手教室 合唱講座 気功教室 英会話教室 オカリナ教室 健康発声教室 韓国語教室 中国語教室 憩いのギャラリー(卓球)		教室数は利用ニーズ等に鑑み、統廃合によって効率の良い運営を実施を図る			
サービス向上の取組	スタッフ研修の実施、またホームページのリニューアルによる新規利用者獲得・情報発信の強化など、施設利用環境の向上に注力しています。					

4

3 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)	3
	(2) 調査、会議等の内容 【実施時期】平成28年4月1日～平成29年3月31日 【調査方法】施設利用者に対し、アンケートを実施(目標1200枚) 【調査項目】①スタッフ対応②館内外美観③施設・設備④販売商品⑤近隣施設比較		
	(3) 調査、会議等の結果 アンケート収集状況(911枚)は前年度(808枚)を超えましたが、目標収集率(75.9%)には達しませんでした。 満足度について「スタッフ対応」では99%と前年度より1ポイント上がっており、総合評価では92%と目標である95%を超えられるよう努力が必要となる。 総合評価 良い92%、普通8%、悪い0%		
利用者からの評価・要望・苦情等	(1) 良好とする評価 スタッフがいつも笑顔で対応して気持ちが良い。 係員の方がとても親切。 静かな環境で大変利用しやすいです。		3
	(2) 苦情・改善等の要望事項 ①自動販売機が少なく、また冷たい飲物が少ない。 ②公園側の木の枝が伸びて大変危険です。 ③蛍光灯が切れている。  《対応措置》 ①出来るだけお客様のご希望に添えるよう業者に依頼しました。 ②早急に枝の剪定の手配を行いました。 ③早急に蛍光灯の取り替えを行いました。		

4 事業収支

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(平成28年度)				市の収支				評価			
	項目	年度計画額		収支実績額		平成28年度決算		平成27年度決算(前年度)				
		金額	金額	項目	金額	項目	金額	項目		金額		
収入	利用料金	17,000,000	利用料金	15,213,000	歳入	施設使用料		施設使用料		4		
	指定管理料		指定管理料			行政財産使用料	13,320	行政財産使用料	30,936			
	自主事業※	10,440,000	自主事業※	11,298,000		国庫支出金		国庫支出金				
	その他収入		その他収入	8,000		県支出金		県支出金				
						その他	85,138	その他	85,138			
	計	27,440,000	計	26,519,000	計	98,458	計	116,074				
	支出	人件費	13,980,000	人件費	13,980,000	歳出	修繕料	41,352,120	修繕料			4
		設備管理費	2,300,000	設備管理費	1,445,000		保険料	23,000	保険料		21,925	
備品購入費			備品購入費		指定管理料			指定管理料				
修繕費		520,000	修繕費	101,000	業務委託料		1,512,000	業務委託料	1,112,400			
光熱水費		3,080,000	光熱水費	3,871,000	土地・建物賃借料			土地・建物賃借料				
事業費		7,120,000	事業費	6,108,000	その他			その他				
事務経費		208,000	事務経費	808,000								
本社経費			本社経費									
その他		232,000	その他	123,000								
計		27,440,000	計	26,436,000	計		42,887,120	計	1,134,325			
損益	0		83,000		差引	△ 42,788,662		△ 1,018,251				
※自主事業は 該当箇所のみ 記載すること	自主事業	収入	10,440,000	収入	11,298,000							
	※	支出	7,120,000	支出	6,108,000							
	※	自主事業損益	3,320,000	自主事業損益	5,190,000							
人件費比率【人件費/指定管理者事業支出】									52.9%			
本社経費が、計画額と実績額で異なる理由												

5 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・清掃スタッフ2名・設備スタッフ1名 全スタッフがローテーション勤務		
	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			
	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			
平等利用	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		適	3
	2 利用許可、減免等の事務手続きが適切に行われたか			
経理	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		適	3
	2 収支内容等を記載した帳簿を整備しているか			
施設・備品の維持管理	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行われたか		適	3
	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			
その他	1 日常的、定期的に業務の点検、監視が行われたか		適	3
	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			

6 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	3
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		適	
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	3
	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			

7 施設の設置目的の達成に関する取組

区分	具体的な取組の状況・実績	評価
運営施策	お客様満足度調査を継続的に行い、お客様の声を的確に捉え、お客様の対応に気を配り、施設内外の美観向上に努め、施設の安全を確保した。	3
運営施策	スタッフ研修、ふじみ野市の事業等への協力、お客様への公平利用に関する更新作業等の実施、また、ホームページのリニューアルによる新規利用者獲得・情報発信の強化など、施設利用環境の向上に注力した。	

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

総合評価		市民文化系施設(集会施設)		
総合評価	評価項目	評価	<div style="text-align: center;"> <p>指定管理者の健全性</p> <p>施設の設置目的の達成</p> <p>危機管理体制</p> <p>管理運営全般</p> <p>事業収支</p> <p>施設の有効活用</p> <p>利用者評価</p> <p>総合評価: B</p> </div>	
	指定管理者の健全性	3		
	施設の有効活用	4		
	利用者評価	3		
	事業収支	4		
	管理運営全般	3		
	危機管理体制	3		
	施設の設置目的の達成	3		
評価理由	<p>外壁改修工事に伴う施設の利用制限もあり、利用人数は前年比99.2%と下回ったが目標達成率110.7%となる。利用者アンケートではスタッフ対応等でお客様満足度は上がっており好評を得ている。収入については、利用料収入・自主事業等収入共に前年を超えましたが、利用料収入については、目標未達成となる。</p>			
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	
	継続して利用者の増加につながる取組を行い、既存顧客の確保及び新規利用者の獲得に努める。	利用者数は前年度比99.2%となり、若干下回りました。	稼働率は60%と前年度より向上しましたが、今後も継続して利用者の増加につながる取組を行い、既存顧客の確保と新規利用者の獲得努める。	

## 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

- スタッフ研修で、個人情報の取り扱い、KYT(危険予知活動)、接客研修会を実施しました。
- ふじみ野市主催の「アートフェスタふじみ野」において、ホールでの音響・照明作業、また、付属設備費の負担等、ご協力させていただきました。
- 「七夕祭り」への協賛にご協力させていただきました。
- 外壁改修工事実施への協力、また、同工事期間を利用して第2会議室の壁紙の張替え(プロジェクター対応)を実施しました。
- 会議室のコンセントカバーを鍵付きの物に変更し、無断使用を排除して利用の公平性の向上に努めました。

#### ② 業務の効率化に対する取組

- 毎日の集計作業のペーパーレス化を図ることによるコピー用紙の節約と出力作業の節約
- エクセルを利用した集計作業(自動計算)の効率化
- コピー機の交換によるお客様対応のスピードアップ

#### ③ その他

### (2) 管理業務実施上の課題

- 予約システムが先着順のため、朝早くから並んでくださるお客様がいらして、ありがたいのですが、冬など寒い時期に並んで、病気やけがをされても申し訳ないので、抽選に移行することを考えています。しかし、並べば大半が予約が取れるので、先着順がいいというお客様も根強くいらっしゃいます。
- 駐車場が少ないため、いっぱいの時苦勞しますが、主催者分のスペースしかありませんで了解を得ています。

### (3) 次年度以降の取組

- 自動販売機の増設
- ホール、ホワイエの電球切れが目立ってきたため管球交換作業の実施中
- ホール舞台照明をさらに充実させるためのミラーボールの購入
- ホール作業の効率化を図るためインカム購入
- グリーンカーテンの設置
- 先着順予約から抽選予約へ
- 第3会議室をアコーディオンカーテンで完全に仕切れる間仕切り工事の実施