

平成27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27年4月1日 ～ 平成28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	産業系施設
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	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なるような施設を目指す。		
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 / 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	39,092	人	42,116	人	
ギャラリー	33,000	人	31,716	人	82.0%	96.1%
第一会議室	5,100	人	4,790	人	105.0%	93.9%
第二会議室	9,504	人	8,462	人	102.0%	89.0%
第三会議室	8,304	人	7,801	人	90.0%	93.9%
(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 英会話教室 健康ヨガ教室 フラダンス教室 空手教室 気功教室 韓国語、中国語教室 合唱講座	憩いのギャラリー(卓球) 健康発声講座(新規) オカリナ教室(新規)	空き施設を利用した自主事業を積極的に開催することで稼働率の向上を図る			
サービス向上の取組	(特記事項) ホームページをリニューアルして、最新情報(イベント情報・催し物)を提供し、さらにSNSのサービスにより、ふじみ野市「広報課」・「スポーツ振興課」をフォローし市の情報提供と拡散によって施設の認知度を上げ利用し易い施設を図っています。					

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27年4月1日～平成28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1,200枚) 【調査項目】①スタッフ②館内外美観③施設・備品④販売商品⑤近隣施設比較	
	(3) 調査、会議等の結果 目標には達しません(808枚回収、※目標1,200枚)が、スタッフ対応や館内美観など満足度は上がっており総合評価では93%で更に総合評価を95%を超えられるよう努力する。 総合評価良い93%、普通7%、悪い0	
利用者からの評価・要望・苦情等	(1) 良好とする評価 受付担当の対応が良く、気持ちよく利用できた 洗面台の花が定期的に入れ替わっており、利用のたびに楽しみにしている 毎回親切な対応ありがとうございます 夏場でも花が綺麗に飾っており、気持ちが良い	3
	(2) 苦情・改善等の要望事項 ①長机のキャスターが固定されており、移動に難儀した ②ブラインドの埃が気になりました ③予約方法が先着順なのは、変更できないか。朝早く並ばなければならず負担感がある。 ④エアコンが効かず、寒かった 《対応措置》 ①安全のため天板部を立てることでロックが解除される機を使用している旨を説明し、利用者に納得いただいた。 ②使用後のアンケートだったため、即座に清掃し、アンケート回答としてその旨を掲示した。 ③市と指定管理者が協議して予約方法は検討する。 ④積雪時のアンケートで、室外機の積雪の影響で効きが悪くなっていた。今後は積雪時はスタッフにより雪払の対応をするよう指導。	

4 事業収支

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(平成27年度)				市の収支				評価		
	年度計画額		収支実績額		平成27年度決算		平成26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	17,000,000	利用料金	14,582,000	歳入	施設使用料		施設使用料			
	指定管理料	0	指定管理料	0		行政財産使用料	30,936	行政財産使用料	30,936		
	自主事業※	9,500,000	自主事業※	10,999,000		国庫支出金		国庫支出金			
	その他収入	0	その他収入	6,000		県支出金		県支出金			
						その他	85,138	その他	85,138		
	計	26,500,000	計	25,587,000		計	116,074	計	116,074		
	支出	人件費	16,500,000	人件費		13,453,000	歳出	修繕料		修繕料	3,639,600
		設備管理費	2,043,000	設備管理費		1,410,000		保険料	21,925	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		525,000	修繕費	343,000	業務委託料	1,112,400		業務委託料			
光熱水費		3,230,000	光熱水費	3,577,000	土地・建物賃借料			土地・建物賃借料			
事業費		3,453,000	事業費	5,718,000	その他			その他			
事務経費		300,000	事務経費	646,000							
本社経費			本社経費								
その他		449,000	その他	322,000	計	1,112,400		計	3,661,525		
計		26,500,000	計	25,469,000							
損益	0		118,000	差引	△ 996,326		△ 3,545,451				
自主事業※	収入	9,500,000	収入	10,999,000							
	支出	3,453,000	支出	5,718,000							
	自主事業損益	6,047,000	自主事業損益	5,281,000							
人件費比率【人件費／指定管理者事業支出】								52.8%			
本社経費が、計画額と実績額で異なる理由											

※自主事業は該当箇所のみ記載すること

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、受付スタッフ、清掃スタッフ、設備スタッフ		
	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		
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、施設の安全を確保する。	3
運営施策	既存顧客の継続確保と近隣企業や学校、教室等への営業を強化しつつ、空き部屋を利用した自主事業を積極的に開催することで稼働率の向上を図る。	

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		産業系施設	
総合評価	指定管理者の健全性	3	B			
	施設の有効活用	3				
	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>自主事業の入れ替えを行い、利用者の増加に努めている。自主事業の料金収入は、目標に対し、113%を達成した。利用者は昨年度比1%増加した。やや、頭打ちになっている傾向があるため、利用者ニーズを正確に把握し、さらなる利用者の拡大、収益の拡大を図る運営を目指している。全体の稼働率は57%で目標の60%には到達しなかった。来年度も引き続き60%の稼働率を目標とし運営を行うよう指導した。</p>				
取組・改善案等 (施設所管課)	前年度からの課題・改善事項	稼働率は年々増えていますが、一般利用者に大きな変動は無く既存利用者の確保はもとより新規利用者の利用確保に努めていく。	実施状況	自主事業について、利用者ニーズを踏まえ更新を行っている。童謡懐メロコンサートなど、趣向を凝らした自主事業を実施。	次年度へ向けての目標・取組・改善事項	来年度、指定管理者のホームページを刷新し、情報発信の即時性を高め、利用者使いやすいページ管理を行う。利用者ニーズに応じた自主事業講座の入れ替えを行う。アンケート回収については呼びかけを行うことで回収率を高められるようにする。

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、お客様の声を的確に捉えながら対応しています。 (C)
- 挨拶と館内外の美観向上に努めています。 (B)
- 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おります。 (B)
- 利用される部屋がわからず、探すお客様がおりますので、案内板を見やすくしたり、増設致しました。 (C)

② 業務の効率化に対する取組

- 営業時間は21時30分までですが、夜のご利用のお客様がいない場合は、18時30分で閉館とさせていただきます。 (C)
- コンサートなどでホールのご利用があるときは、ギャラリーにお客様を入れないようにしていましたが、ホールのお客様に確認を取りながらコンサートに影響がないご利用の場合は、ギャラリーのお客様にもご利用いただけるようにしています。 (C)
- 節水、節電に努めます。 (D)

③ その他

- 監視カメラを増設いたしました。今まで、ホールとギャラリーだけは監視カメラがありましたが、玄関、廊下、駐車場にも設置し、より状況を把握出来るようになりました。

(2) 管理業務実施上の課題

- 駐車場が少ないため1部屋ご利用に付主催者様1台とさせて頂いておりますが、催し物によっては一般のお客様が、占領してしまって困る事があります。(D) 主催者様には駐車場が少ないので、車は控えていただくようお願いはしております。
- ホールの空調の温度調節が熱いか寒いかの中間の調整が難しく、お客様の要望にその都度上げたり下げたりしています。空調設備も経年劣化しており、見積りも提出させていただいておりますが、設備の交換時期に来ていると思います。

(3) 次年度以降の取組

- お客様満足度調査ですべての部門で良い評価が95%以上を目指します。(継続中)
- チャリティーコンサートなどのイベントを継続して行ってまいります。
- ギャラリーの稼働率が一番低いのですが、12月にギャラリーの床の張替え工事が行われますので、現在あまり積極的にお勧めはしておりませんが、改修工事が行われれば、お客様にもっとギャラリーの御利用をアピール出来ると思います。