

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 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
	市民交流プラザ年間利用人数	114,000 人	112,444 人	99.5%	98.6%	
コスモスホール年間利用人数	13,000 人	12,386 人	101.5%	95.3%		
(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。 顧客満足度の高い健康文化施設を目標とし、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でいる。 小学校側駐車場の車止めが地盤沈下によりずれているため、アンカーを打ち直し修繕するなど、安全確保に努めている。		
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 健康ヨガ教室やハワイアンフラ教室ほか ・文科系事業の実施 英会話教室やパソコン教室ほか ・夏休み期間の特別教室 6回開催 ・ハートフルコンサートの開催 3回 ・保健センター利用者と合同で初めて「フクトピア健康麻雀大会」を開催。 ・第4回フクトピアチャリティフェスタを開催し、2210名の来館者。 ・施設オリジナルふじみグッズの作成《コスモスホール》 ・親子空手教室及び太極拳教室を開催		自主事業の計画に基づき、合計29種、開催数は795回の自主事業を行った。前年度に引き続き、空き室を有効に使用し、市民ニーズに沿った講座展開を催した。自主事業は月平均463人程の開催。 第4回フクトピアチャリティフェスタの開催にあたっては、東児童センターに行事の同時開催を呼びかけた。東児童センターへは交流プラザからの来館者の誘導を図り、昨年以上の来館があった。また、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には今年度よりストラップが追加され、好評を得ている。売り上げの一部9,490円を義援金として日本赤十字社に寄附。			
サービス向上の取組	<ul style="list-style-type: none"> 顧客満足度を図るためのアンケートを施設利用届と共に記入してもらうことで、多くの声を集め、計画的運営に繋げる努力をしている。 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り記入する「情報カード」を記載し、スタッフの共有事項として施設運営の向上に取り組んだ。 受付窓口では、4月には兜飾り、7月にはすず虫の籠、12月にはサンタクロースの置物、1月末からは雛人形を飾り、利用者へ季節感を楽しんでもらう取り組みがされている。また、受付ホールに大型テレビを設置し、各部屋の紹介や各種イベント実施後の様子を案内する工夫がされている。 ホームページに詳しい本社職員の作製監修により、より見やすいホームページ作りに取り組んでいる。 					

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	利用者アンケートの実施	
	(2) 調査、会議等の内容 【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 【実施方法】利用者を対象に実施(年度回答総数:3632) 【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		
利用者からの評価・要望・苦情等	(3) 調査、会議等の結果 各項目の評価は以下の通りである。 ①施設備品評価 非常に良い37%良い38%普通22%悪い4% ②清掃の評価 非常に良い74%良い22%普通4%悪い0% ③販売の評価 非常に良い26%良い29%普通38%悪い8% ④スタッフの評価 非常に良い57%良い37%普通6%悪い0%		3
	(1) 良好とする評価 清掃の評価及びスタッフの評価では悪い評価が0%となり、努力が評価される。 【アンケートより具体的な意見を抜粋】 ・公共施設予約システムの使い方、予約対応等が良かった。 ・受付窓口の季節に合わせた飾りつけが良い。 ・旧給食センターの駐車場が使えてよかった。 ・印刷機が新しくなって良かった。 (2) 苦情・改善等の要望事項 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) 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・駐輪場の水はけが悪い等) 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・先着順での予約方法は不便) 《対応措置》 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→バレー用バーの端のザラつき修繕、A会議室のホワイトボードの補修、軽体操室のブラインド修繕、給湯器故障のため電気ポットの貸出、音楽練習室へのキーボードの設置、印刷機の新機種への入れ替え ②満車時は臨時駐車場に案内している。雨により駐輪場に水が溜まった場合は、ひしゃくや手動のポンプを使い排水している。 ③システムに関する説明は利用者にその都度説明している。8時30分から9時の間は窓口受付を優先する方法については、利用者向けにアンケートを行い、継続することとなった。		

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	項目	金額	項目	金額	項目	金額		
収入	利用料金	8,757,000	利用料金	8,873,510	歳入	施設使用料		施設使用料		
	指定管理料	35,695,000	指定管理料	35,695,000		行政財産使用料	263,964	行政財産使用料	264,952	
	自主事業※	7,399,000	自主事業※	4,726,886		国庫支出金		国庫支出金		
	その他収入	490,000	その他収入	4,206,842		県支出金		県支出金		
						その他	1,024,756	その他	1,024,701	
						計	1,288,720	計	1,289,653	
支出	人件費	24,812,000	人件費	26,220,329	歳出	修繕料	7,007,472	修繕料	9,971,532	
	設備管理費	5,690,000	設備管理費	7,034,919		保険料	64,565	保険料	61,805	
	備品購入費	0	備品購入費	0		指定管理料	35,695,000	指定管理料	35,711,000	
	修繕費	540,000	修繕費	418,854		業務委託料		業務委託料		
	光熱水費	14,451,000	光熱水費	12,857,282		土地・建物賃借料		土地・建物賃借料		
	事業費	4,942,000	事業費	4,515,511		その他		その他		
	事務経費	1,604,000	事務経費	1,740,873						
	本社経費	0	本社経費	0						
	その他	302,000	その他	430,892						
	計	52,341,000	計	53,218,660		計	42,767,037	計	45,744,337	
損益	0		283,578	差引	△ 41,478,317		△ 44,454,684			
※自主事業は 該当箇所のみ 記載すること	自主事業 収入		自主事業 収入							
	自主事業 支出		自主事業 支出							
	自主事業 損益	0	自主事業 損益	0						
人件費比率【人件費／指定管理者事業支出】								49.3%		
本社経費が、計画額と実績額で異なる理由										

資料②
30ページより

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 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	適	

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	3
	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
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73.1%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9.3%増、受講者は前年比21.6%増となった。また、英会話教室や健康体操教室は1コマに「初級」「中級」等の講座を用意し、利用者が参加しやすい様にした。 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9,490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
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ふじみ野市の障害者就労支援センターから紹介の障がい者1名を雇用し、施設の清掃業の一員として勤務している。 ③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、44,830円を「彩の国コミュニティ協議会」に寄付した。 ④保健センターや東児童センターのイベントが行われる際は、積極的に協力をし来館者の増加を図り効果があった。(保健センター:健康マイレージ事業等、東児童センター:ちびっこまつり) ⑤年2回の消防訓練に加え、ふじみ野市商工会及びふじみ野市の防災訓練にも参加した。 ⑥毎日興業株式会社として市内13小学校に防犯用青色LED照明の設置を提供した。	
環境対策	①施設の光熱水費の削減に努め、特に未使用の部屋やトイレなどの照明消し忘れの巡回パトロールを徹底した。 ②利用者及び各施設に節電節水の協力をお願いしているが、電気量は前年度より約2%の増加となった。 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なったが、異常値はなかった。 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。	

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	<p>指定管理者の健全性</p> <p>施設の設置目的の達成</p> <p>施設の有効活用</p> <p>利用者評価</p> <p>事業収支</p> <p>管理運営全般</p> <p>危機管理体制</p> <p>総合評価: B</p>	
	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	3		
	管理運営全般	3		
	危機管理体制	3		
	施設の設置目的の達成	4		
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 ・施設管理の面では平均的努力が認められるものの、館自体の維持管理については経年劣化等に対する対応が後手に回っている。 ・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。 ・市内13小学校に防犯用青色LED照明の設置を提供するなど、活力ある地域社会づくりに寄与した。 			
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ガスヒートポンプエアコン修繕 ②非常用照明器具器具等交換	①平成28年5月～8月実施 ②平成28年12月～平成29年2月実施	①28年度より3ヵ年計画で室内機修繕を行う。 ②27年度より3ヵ年計画で非常用照明器具のLED化を行う。 平成29年度も引き続き上記①②の修繕を実施。また、定期調査で指摘の出ている自動ドアの修繕も実施する予定。	

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

- ・各年齢層の方々が参加できる各種の教室やイベントの拡大に努め、延べ開催教室回数は前年比109.3%、開催教室受講者数は前年比121.6%です。また他施設(保健センター・東児童センター)の行事にも積極的に参加と協力をし来館者の増加を図り成果がありました。(例:フクトピア健康麻雀大会)
- ・イベントと兼ねたハートフルコンサートを3回企画し、施設を利用されているサークルの方々にもお願いし色々な楽器の演奏を楽しんでいただきました。
- ・10月に開催した第4回の「フクトピアチャリティーフェスタ」では、来館者やイベント出演者、出店関係者の方々から熊本・東日本大震災復興支援の義援金の協力を頂き、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と合わせて今回も100,000円をふじみ野市福祉課にお願いして日本赤十字社に寄付をいたしました。また、施設オリジナルのふじみグッズを作成し、9,490円の寄付もしました。
- ・ふじみ野市教育委員会からの依頼で「福岡河岸記念館」用の販促ふじみんバッチの製作協力を行い、来館者から好評を得ており追加の作製を行いました。
- ・協働推進課の協力をいただき設置したコミュニティ活動支援型自動販売機は、近隣の方の購入も多くあり、平成28年は8,966個を販売し埼玉県「彩の国コミュニティ協議会」に、毎日興業株式会社を通して44,830円を寄付し社会貢献が出来ました。
- ・スタッフは制服を着用しお客様への挨拶は親切丁寧を実践しています。毎日朝礼で挨拶実習をしており、多くの利用者からアンケート等でお褒め言葉を頂いています。

・施設利用者記載の「施設利用報告書」にアンケート用紙を組み込む改善を行い、多くの利用者のご意見や要望を回収しています。施設の不具合については出来る限り内製で施設改善に努めています。また利用者への声掛けを徹底し、スタッフから気付き改善の情報カードを収集し、スタッフ会議(向上会)で発表と優秀・努力者には表彰し施設の美化と改善に努力しています。

・受付窓口では季節に合わせた飾り付けを行いました。玄関前花壇やプランターに季節の草花を植え、昨夏に続き喫茶ポポの窓側にグリーンカーテンの植栽も行いました。また4月には兜飾りを7月にはエントランスにすず虫の籠を配置したり、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いただきました。

・受付ホール内のテレビで、ふじみ野市産業文化センター主催イベントの開催案内DVDを放映し集客を図りました。また、他施設で実行されていた日々の実績推移(来館者数・予約売上・光熱費)をボードに記入し、朝礼時に説明しスタッフの数字への意識向上に努めています。

② 業務の効率化に対する取組

- ・仕様書の人員を確保し適切です。障害者支援センターから依頼の障害者雇用も行っていきます。
- ・金庫現金50,000円 券売機釣銭用現金50,000円 自主事業費用80,000円で運用し、予約料金や印刷機利用料の扱いは券売機の利用が定着しました。現金の授受行為が無く利用者との金銭照合に関するトラブルもありませんでした。
- ・ワークルームに設置の印刷機と複写機は、ふじみ野市の各種団体からの利用が増えており利用者より好評を得ています。また印刷機を新機種に交換し28年度は247,920円の利用料収入がありました。
- ・個人情報保護セミナーを館長が受講しスタッフ会議時に受講内容の説明を行いました。年4回のスタッフ会議時に個人情報に関するDVDを観賞し勉強し、使用パソコンや個人情報記載申請書等の保管を徹底しました。
- ・年2回(消防署立会1回・自主訓練1回)の訓練を施設全体で実施しています。ふじみ野市商工会主催の防災訓練にコスモスホール担当として参加しています。
- ・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、また消耗品及び事務用品など汎用品の購入や複写機の裏紙の使用などで無駄を極力抑えました。
- ・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することで、迅速かつ修繕費を抑える努力をしました。

③ その他

- ・定期的な放射線量測定や空気環境測定など環境施策に沿って管理しています。
- ・イベントにはふじみ野市の後援協力をいただき、市報や広報板に掲示することで新たなご利用者の掘り起しや知名度の向上を図り、電話での問い合わせやホームページの検索件数が大幅に多くなりました。
- ・毎日興業で管理している施設全体のホームページ全体を統一し、本社担当者が管理しています。施設の案内や内容については副館長が管理し、自主事業内容は毎月更新しイベント時には都度入力と更新を行っています。
- ・緊急時にスタッフが即対応出来るように対応表(A3)を事務室に掲示しました。スタッフ事故時に近親者2名以上の緊急連絡網を作成しました。

(2) 管理業務実施上の課題

- ・公衆電話の28年度の使用料金は交流プラザ・コスモスホールで6,600円でした。年々利用が少なくなっており、利用者の殆どの方が携帯電話を利用されていると思われま
- す。
- ・設備や備品の経年劣化による修繕補修(設備総合巡視点検費)が多く発生しております。特に空調設備や自動ドア、音響装置等の総合的なオーバーホール点検及び入替が望まれます。
- ・夜間警備業務で交流プラザ利用者のほかに、他施設の就業時間後の長時間使用が常态化しており定時巡回警備業務以外の退室立会い施設等の巡回警備業務が増えました。
- ・小学校側駐車場の車止めが地盤沈下によりズレているため、アンカーを打ち込み固定しました。

(3) 次年度以降の取組

- ① 昨年度と同様に節電や節水などの省エネルギー対策(平成28年度実績の5%削減を目標値とする)
- ② 年4回開催のハートフルコンサートの充実
- ③ 自主事業の充実と拡大
- ④ 職員スタッフ研修の充実(安全・衛生面・お客様サービスの強化)
- ⑤ 設備機器・設備の修繕計画の実施
- ⑥ 保健センター・児童発達支援センター・東児童センターとの連携強化
- ⑦ ふじみ野市他施設との協調と協力