

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 / 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	108,000 人	113,015 人	103.4%	104.6%	
コスモスホール年間利用人数	13,000 人	12,202 人	86.6%	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	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し、サービス向上に取り組んでいる。		
	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 ・第3回フクトピアチャリティーフェスタなどイベントを4回実施。 ・ふじみグッズの売り上げの一部6,100円を義援金として日本赤十字社に寄付。 《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40種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380人程の開催。 第3回フクトピアチャリティー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、昨年倍の来館があった。		
サービス向上の取組	顧客満足度を図るためのアンケートは施設利用時に必ず協力してもらうなど、その声を集め、計画的運営に繋げる努力をしている。受付窓口では、夏にはすず虫の籠を配置、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。 ホームページの管理業務を専門業者に委託することで、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	3
	(2) 調査、会議等の内容 【実施時期】施設に常設 【実施方法】利用者を対象に実施(年度回答総数:2556) ※平成27年8月より、施設利用報告書にアンケート項目を入れたため、回収数が増加した。 【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⑤近隣施設と比較 ※項目⑤は10月より廃止。		
	(3) 調査、会議等の結果 各項目で90%以上のよい評価を得ており、市内の施設のなかでも利用者が気持ちよく過ごしていると判断できる。 ①施設備品評価 良い92%普通8%悪い0% ②清掃の評価 良い96%普通4%悪い0% ③販売の評価 良い82%普通16%悪い2% ④スタッフの評価 良い96%普通4%悪い0%		
利用者からの評価・要望・苦情等	(1) 良好とする評価 ・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た。 ・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た。 ・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た。 ・販売の評価は前年度の67%より上がり、また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。 ・受付窓口では季節に合わせた飾りつけを行う事で、利用者へ季節感を楽しんでもらい好評を得ている。 ・施設利用者が活躍できるハートフルコンサートを企画し、参加を希望する団体も多い。 ・受付ホールのテレビによる案内、外の自動販売機がよい。		3
	(2) 苦情・改善等の要望事項 ・施設の冷暖房の効が悪い。 ・施設の使い勝手について(備品の故障に対する修繕や古さの指摘) ・駐車場や駐輪場について(狭い・駐輪場の水はけが悪い) ・インターネット予約について(操作が難しい・全施設での抽選化) 《対応措置》 ・GHP空調機の修繕を計画的に行い適正運転に努めた。温度調節は省エネの観点で説明し実施。 ・故障備品は指摘を受けた段階で設備員により迅速に対応。 ・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。 ・システムに関する説明は利用者による都度説明している。全施設での抽選化は検討中である。		

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	8,585,000	利用料金	9,096,470	歳入	施設使用料		施設使用料		3			
	指定管理料	35,711,000	指定管理料	35,711,000		行政財産使用料	264,952	行政財産使用料	67,095				
	自主事業※	7,000,000	自主事業※	4,490,780		国庫支出金		国庫支出金					
	その他収入	490,000	その他収入	4,674,526		県支出金		県支出金					
						その他	1,024,701	その他	1,024,701				
	計	51,786,000	計	53,972,776		計	1,289,653	計	1,091,796				
	支出	人件費	24,644,000	人件費		25,617,356	歳出	修繕料	9,971,532		修繕料	6,995,160	3
		設備管理費	5,500,000	設備管理費		6,913,207		保険料	61,805		保険料	59,046	
備品購入費		0	備品購入費	0	指定管理料	35,711,000		指定管理料	35,542,000				
修繕費		540,000	修繕費	652,155	業務委託料			業務委託料	2,689,500				
光熱水費		14,431,000	光熱水費	14,431,620	土地・建物賃借料			土地・建物賃借料					
事業費		4,942,000	事業費	4,256,417	その他			その他	40,879,944				
事務経費		1,427,000	事務経費	1,698,618									
本社経費			本社経費										
その他		302,000	その他	292,586									
計		51,786,000	計	53,861,959	計	45,744,337		計	86,165,650				
損益	0		110,817	差引	△ 44,454,684		△ 85,073,854						
※自主事業は 該当箇所のみ 記載すること	自主 事業 ※		収入										
			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】								47.6%					
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 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		
	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
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74.5%以上の利用となった。 ②幅広い年齢層に合った自主事業を計画し、受講者は前年比38.2%増となった。また、英会話教室は「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4回開催し、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6,100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付についてはシルバー人材センターからの派遣雇用を継続している。 ②ふじみ野市の障害者就労支援センターから紹介の障害者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、46,825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、同日共催のイベントを企画し、前年までの倍増の来館者となることもあった。	
環境対策	①施設の水光熱費の削減に努め、特に未使用の部屋やトイレなどの照明消し忘れの巡回を行なった。 ②新設の事務所2か所が開設されたことにより、光熱量は増加を5%と予測していたが、約7%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。 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。	

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		
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	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			
	市民文化系施設(集会施設)				
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。 				
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		
	<ul style="list-style-type: none"> ①標識修繕 ②雨漏り修繕 ③ガスヒートポンプエアコン修繕 ④非常用照明器具器具等交換 	<ul style="list-style-type: none"> ①平成27年6月実施 ②平成27年7月実施 ③平成27年7月実施 ④平成28年2月実施 	<ul style="list-style-type: none"> ①②突発的な修繕のため、平成27年度で完了。 ③室外機の修繕が終了したため、平成28年度は室内機の修繕を行う。 ④引き続き、非常用照明器具のLED化を行う。 <p>定期調査で指摘の出ている自動ドア、稼働が困難となっている展示ルームの吊り扉の修繕計画を立て、予算化する。</p>		

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

- ・多くの方々に参加できる年齢層の自主事業やイベントを計画し実施しています。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。
- ・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めています。
- ・施設点検日を取り、各部屋の定期清掃及び施設周りの清掃を行っています。清掃部門は開館前に利用者利用の各部屋及び他施設の事務所の清掃を優先し始業前には終了しています。
- ・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。
- ・施設のパンフは新しく作製しました。掲示のチラシやホームページもチェックを行っています。毎月の自主事業やイベントの予定も掲示し、展示用のテレビを受付ホールに設置し、各部屋の案内や実施後のイベントの映像を流し利用者に観て頂いています。また災害時には、状況によりテレビやインターネット情報を放映出来る様に対応しています。

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。
- ・利用者との予約利用料支払いのトラブルは一件もありません。運営管理開始時に導入した券売機利用が定着し金銭処理時間が軽減しました。
- ・分別されたゴミは計量し記録簿に記載し管理しています。発育発達支援センターの開設により施設毎に仕分けをして管理しています。
- ・四半期毎のスタッフ会議や半期毎の消防訓練など実施しています。館長は毎日興業主催の安全衛生会議等に出席し、会議内容の要旨をスタッフに報告しています。
- ・個人情報保護に関しては、年4回のスタッフ会議時にDVD観賞による勉強会、個人情報記載申請書・使用パソコンの保管を徹底しました。また、社員個人情報の取得についてスタッフ全員と同意書を交わしました。
- ・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。

③ その他

- ・未使用部屋やトイレの消灯等見回り点検で節電を心がけています。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案件数が大幅に多くなりました。

(2) 管理業務実施上の課題

- ・公衆電話の27年度の使用料金は交流プラザ5,950円、コスモスホール190円でした。年々利用が少なくなってきており、特にコスモスホールは使用のない月も多く撤去の検討をお願いします。
- ・設備や備品の経年劣化による修繕補修が多く発生しており、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。コスモスホールのGHP空調機器はメーカー自体が空調機器の製造を中止しており、これからの故障による部品供給も出来ない状態です。
- ・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態化しており定時巡回警備業務以外の退室立会い施錠等の巡回警備業務が増えました。

(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27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・児童発育発達支援センター・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