

平成26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26年4月1日 ～ 平成27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23年4月 ～ 平成27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	1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》491.48㎡・260.10㎡ 【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・運営に関する事(2)コスモスホールの管理・運営に関する事 (3)その他施設の管理に関する事(4)自主事業に関する事		

【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	105,000 人	109,287 人	103.8%	104.1%	
コスモスホール年間利用人数	13,000 人	14,090 人	109.3%	108.4%		
(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。		
	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 健康ヨガ教室やバレエ教室ほか ・文科系事業の実施 江会話教室やパソコン教室ほか ・終活イベントなど、多岐にわたる自主事業を実施 《コスモスホール》 ・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36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。		
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。					

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	4
	(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:1451) 【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		
(3) 調査、会議等の結果 各項目でよい評価が高い割合であり、近隣施設との比較からも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96%普通4%悪い0%②清掃の評価 良い98%普通2%悪い0%③販売の評価 良い67%普通32%悪い1% ④スタッフの評価 良い98%普通2%悪い1%⑤近隣施設と比較 良い87%普通12%悪い1%			
(1) 良好とする評価 ・アンケートを通じ、受付対応や清掃についての95%以上の良い評価を受けている ・季節の花があり大変よい ・歩道の除雪あ助かった			
利用者からの評価・要望・苦情等	(2) 苦情・改善等の要望事項 ・施設の冷暖房の危機が悪い(危機の性能や温度調節ができないか ・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) ・インターネット予約について(操作が難しい・すべての抽選化)		
	《対応措置》 ・GHP空調機の修繕を行い適正運転に努めた。温度調節は省エネの観点を説明し実施。 ・故障備品は指摘を受けた段階で迅速に対応 ・大規模改修があったため、駐車場の狭さ及び量の少なさが指摘されたが、理解を求め、市役所臨時駐車場へ促す。 ・システムに関する説明は利用者の都度対応。		

4 事業収支

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(平成26年度)				市の収支				評価		
	年度計画額		収支実績額		平成26年度決算		平成25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	9,124,000	利用料金	8,826,000	歳入	施設使用料		施設使用料			
	指定管理料	35,542,000	指定管理料	35,542,000		行政財産使用料	67,158	行政財産使用料	34,199		
	自主事業※	3,573,000	自主事業※	4,045,000		国庫支出金		国庫支出金			
	その他収入	652,000	その他収入	2,453,000		県支出金		県支出金			
						その他	1,025,071	その他	1,058,575		
	計	48,891,000	計	50,866,000		計	1,092,229	計	1,092,774		
	支出	人件費	30,558,000	人件費		26,500,000	歳出	修繕料	699,516	修繕料	6,380,651
		設備管理費	9,632,000	設備管理費		6,318,000		保険料	590,460	保険料	56,838
備品購入費			備品購入費		指定管理料	35,542,000		指定管理料	34,953,900		
修繕費		1,235,000	修繕費	520,000	業務委託料			業務委託料			
光熱水費		1,826,000	光熱水費	15,471,000	土地・建物賃借料			土地・建物賃借料			
事業費		2,389,000	事業費	3,904,000	その他	43,570,000		その他	14,300		
事務経費		1,462,000	事務経費	1,408,000							
本社経費			本社経費								
その他		1,659,000	その他	692,000	計	86,166,206		計	41,405,689		
計		48,761,000	計	54,813,000							
損益	130,000		△ 3,947,000	差引	△ 85,073,977		△ 40,312,915				
※自主事業は 該当箇所のみ 記載すること	自主 事業 ※	収入		収入							
		支出		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】								48.3%			
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		
	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	
	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	
	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	
	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	
	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	
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		

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、全施設で70%以上の利用となりました。 ②特に全年齢層に合ったイベントを計画し、乳幼児のベビーマッサージから高齢者の終活フェアまでと多くのふじみ野市民の方に利用して頂き、交流プラザフクトピアの知名度向上が出来ました。	4
地域貢献	①施設備品の修繕や補修には内製での取り組みを基本にしていますが、発注については市内事業者の活用を行い、水道補修工事やブラインド交換工事などをふじみ野市市内業者に発注しました。 ②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を継続しています。 ③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頑張ってもらっています。	
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い、特に夜間警備業務では防犯も兼ねて徹底して行っていますが、他施設での夜間の残業の場合は業務箇所だけの照明をお願いしています。 ②施設の放射線量測定や空気環境測定などを継続して行います。	

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	4			
	利用者評価	4			
	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。 ・収支面では大規模改修に関連する光熱水費のかさみなどにより赤字となったが、会社の資産体質上、館の運営に影響はなかった。 ・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"> ①GHPエアコン修繕 ②非常用照明器具バッテリー交換 ③貯水槽ポンプ交換修繕 	<ul style="list-style-type: none"> ①26.7実施 ②26.9実施 ③26.4実施 	<ul style="list-style-type: none"> ①継続して計画的メンテナンスを要する ②27年度より機器の入れ替えを順次行う ③特になし 		

【指定管理者自己評価】

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

- ・自主事業の拡大に努め比較的利用の低い音楽練習室や特別会議室・多目的ホール控室等を利用し各種の教室を開講しました。
- ・イベントの開催を増やし施設の知名度を向上させリピート利用者を増やす努力をしました。
- ・ふじみ野市市報やふじみ野市広報版に自主事業やイベントの案内を掲載してもらい施設の知名度を向上させました。
- ・お客様からのアンケートを収集し指摘内容の改善に努力しました。
- ・お客様に気持ちよく利用して頂く為に、館内外の美観の維持に日々心がけて清掃業務を行っています。

② 業務の効率化に対する取組

- ・お客様への予約システムの説明拡大に努め、情報・統計課と連絡を密にして整備していきました。
- ・金銭授受について券売機利用が定着し、ミスの発生が1件もありませんでした。
- ・仕様書の人員を確保し、施設運営に集中しています。その他管理業務は本社担当者からの応援を受けています。

③ その他

旧デイサービスの退去により光熱水費の支払が無くなりました。
保健センター事務所の拡充及び増員に伴い、光熱水費が増加し指定管理者での支払い増となりました。

(2) 管理業務実施上の課題

- ・施設の老朽化に伴い、施設備品及び施設外観の点検が重要になります。各スタッフの業務上で感じた事を情報カードで吸い上げ、お客様への不便や不快を取り除きます。外観や設備面についての点検は本社設備スタッフと連絡を密にして年間の作業予定を立案します。
- ・お客様からの開館・閉館時間の鍵の貸し出し希望についての不満が催し等であり、利用規則の遵守が基本ですが出来る限りの範囲で状況を確認しながらお客様の希望に沿うように努力しました。

(3) 次年度以降の取組

- ・ふじみ野市発育発達支援センターの入居に伴い、他施設との連絡連携を図り、年2回の連絡協議会を行います。