

## 平成30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30年4月1日 ～ 平成31年3月31日

### 施設状況

施設名称	ふじみ野市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:目標値以上の結果で評価できる場合(上記「5」以外)、又は業務等が適切で、期待する水準以上であった場合/3:業務等が適切で目標値に達している場合、又は業務等が期待する水準どおりであった場合/2:実施計画に基づく管理運営や事業の実施が目標値又は期待する水準をやや下回る場合/1:目標値を大きく下回る場合

#### 1 施設の設置目的の達成に関する取組

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		評価
管理運営状況	指定管理者として2期目を満了した。市民交流プラザの知名度の向上を目的とした、数々のイベント開催や自主事業教室の拡充を図り、稼働率の向上及び来館入場者数の増加に努めている。日常点検において発見した簡易な修繕が必要な部分については、内製による修繕に迅速に取り掛かっている。	3
区分	具体的な取組の状況・実績	
自主事業	・空き施設の有効利用の為に自主事業の拡大を図ったことで、稼働率は市民交流プラザで93.9%、コスモスホールで94.1%であった。 ・武道・健康体操・音楽・語学等、各種目での教室・講座等を開催し、参加延べ人数5,395人(前年+31人)を達成した。 ・各教室の開催にあたっては、市内で活動実績のある講師やプラザの利用団体より指導員を公募し、公正に選定した上、各種の指導にあたっていただいた。	
近隣との協調性	・保健センター及び東児童センターのイベント開催の際には、ポスター掲示等で協力している。 ・夏のイベント「打ち水大作戦」の際に、東児童センターの方々に協力いただき、子どもたちの参加につながった。 ・各種メディアの取材を受け、「フクトピア」の知名度向上につながった。	
環境対策	・毎日決められた時間帯に、電気・ガス・水道のメーターをチェックし、使用量の進捗管理を行っている。 ・不要電灯の消灯、空調機器の設定温度の適正化を継続的に行った。利用者の方々にも適切に案内し、省エネに協力をいただいた。	

#### 2 指定管理者の健全性

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)	特になし。	3

3 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	111,360 人	99.2%	97.7%	
		コスモスホール年間利用人数	13,000 人	12,458 人	99.2%	95.8%	
		(特記事項) 特になし。					
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	業務開始前・開始後に館内・外の安全確認点検、また、毎日の朝礼及びスタッフの交代時の昼礼・夕礼時には業務引継事項の確認、連絡事項の情報共有、挨拶実習を実施した。 施設の維持管理業務については、内製による点検業務、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、計画的に行われた。		情報共有の遺漏を無くすための新たな試みとして、情報共有シートを使用することで、各職員に漏れなく情報共有がなされる仕組みを構築し、実践している。			
自主事業	施設の利用促進や、サークル活動の充実を目指し、以下の事業を提案。 《市民交流プラザ》 ・太極拳教室 ・チベットヨガ教室 ・子ども空手教室 ・スペイン語教室 ・英会話教室 ・リズム体操 ・健康発声教室 ・音感トレーニング教室 ・気孔太極拳教室 ・ヨガ、ストレッチ教室 ・着付け教室 ・写経教室 ・エッグアート ・シルパアーアクセスサー教室 ・寄せ植え教室 ・夏、冬休みHONDA工作教室 ・夏休み工作教室 ・木工教室 ・健康麻雀教室 《コスモスホール》 ・土曜太極拳教室 《イベント》 ・第6回フクトピアチャリティーフェスタ ・ワークショップ ・はーとふるコンサート(年2回) ・打ち水大作戦		《追加事業》 利用者ニーズを考慮し、以下の事業を行った。 ・筋膜リリース教室 ・パネトレ ・オリジナルTシャツ作り  《未実施事業》 ・寄せ植え教室 →参加人数が集まらなかったため。 ・夏、冬休みHONDA工作教室 →材料費が高騰し、採算が合わなくなったため。				
利用サービス向上の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>館内ロビーにて、電子掲示板(デジタルサイネージ)を設置して、イベント開催等の案内をした。</li> <li>施設のホームページの随時更新により、常に最新の情報を市民へ発信している。</li> <li>受付窓口では多くの来館者に季節感を楽しんでもらおうと、様々な装飾に取り組んでいる。</li> <li>自主事業については、空き部屋の状況を鑑み、ニーズを汲み取りながら、参加しやすい単発の主体として開催した。                【武道系の教室、3科目、合計115教室、参加延べ1,113人】                【体操系の教室、10科目、合計293教室、参加延べ1,827人】                【語学系の教室、8科目、合計360教室、参加延べ1,677人】                【文化系の教室、9科目、合計112教室、参加延べ778人】                自主事業開催教室数は880回で前年比107.8%であり、合計参加人数は5,395人であった。</li> <li>また、イベント提案の4事業について全て開催しており、合計参加人数は2,960人であった。                よって自主事業の参加人数との総数は8,355人であり、前年(8,028人)と比較すると104.07%という結果になった。</li> </ul>						

4 利用者評価

区分	内容	評価
利用者の要望把握	<p>(1) 利用者要望把握方法 利用者アンケートの実施(お客様の声)</p> <p>(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」と同時に提出(期間:平成31年1月～3月) 【実施方法】利用者(団体の場合は代表者及び一般利用者)を対象に実施(年度回答総数:254件) 【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</p> <p>(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施設の使い易さ 良い75.3%、普通24.3%、悪い0.4% ②館内外美観 良い93.6%、普通6.4%、悪い0.0% ③スタッフ対応 良い94.4%、普通5.6%、悪い0.0% ④近隣施設比較 良い81.1%、普通18.9%、悪い0.0%</p>	
利用者からの評価・要望・苦情等	<p>(1) 良好とする評価 ・部屋が綺麗で気持ちよい。 ・窓口の対応はいつも親切な対応で気持ちよく使わせていただいている。</p> <p>(2) 苦情・改善等の要望事項 ・設備に関する意見(トイレの便座が冷たい。エアコンが臭う時がある。等) ・運用に関する意見(1階に時計を置いて欲しい。wi-fiが入ると良い。等) ・利用方法に関する意見(教室(講座)をもっと増やして欲しい。参加している講座がもっと早い時間帯にあると良い。) ・予約に関する意見(予約のやり方をネット抽選で統一して欲しい。等) ・駐車場に関する意見(駐車場が混雑している。駐車場を早く完成させて欲しい。等)</p> <p>《対応措置》 利用者からの意見については、全て内容を精査し、実行可能なものについては即実行するようにしている。いただいた全ての意見は、窓口へ回答と共に掲載し、利用者に回答が伝わるよう配慮をしている。</p>	4

5 事業収支

指定管理業務 事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(平成30年度)				市の収支				評価		
	年度計画額		収支実績額		平成30年度決算		平成29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	8,888,000	利用料金	8,521,450	歳入	施設使用料		施設使用料			
	指定管理料	35,668,000	指定管理料	35,668,000		行政財産使用料	308,598	行政財産使用料	294,316		
	自主事業※	7,447,000	自主事業※	5,370,745		国庫支出金		国庫支出金			
	雑入	490,000	雑入	4,978,476		県支出金		県支出金			
						その他	1,035,082	その他	1,035,082		
	計	52,493,000	計	54,538,671		計	1,343,680	計	1,329,398		
	支出	人件費	25,042,000	人件費		30,072,477	歳出	修繕料	356,400	修繕料	8,655,012
		消耗品費		消耗品費				保険料	66,772	保険料	66,220
		光熱水費	14,446,000	光熱水費		16,221,151		指定管理料	35,668,000	指定管理料	35,652,000
		委託料	5,500,000	委託料		7,279,331		業務委託料		業務委託料	
		賃借料		賃借料				土地・建物賃借料		土地・建物賃借料	
		通信費	532,000	通信費		768,206		その他	4,385,000	その他	
		保険料		保険料							
		修繕費	540,000	修繕費		643,306					
		事業費(市指定事業)		事業費(市指定事業)							
事業費(自主事業)		4,942,000	事業費(自主事業)	4,568,896							
公租公課		2,000	公租公課	208							
現場管理費			現場管理費								
一般管理費(本社経費等)		1,489,000	一般管理費(本社経費等)	1,346,660							
計		52,493,000	計	60,900,235	計	40,476,172		計	44,373,232		
損益		0		△ 6,361,564		差引		△ 39,132,492		△ 43,043,834	
自主事業収支 (単位:円)	収入	7,447,000	収入	5,370,745							
	支出	4,942,000	支出	4,568,896							
	損益	自主事業損益 2,505,000		自主事業損益 801,849							
分析	人件費比率【人件費／指定管理者事業支出】							49.4%			
	事業収支における経営分析		人事の引継ぎという理由で、人件費が計画より大きく乖離している。また、光熱水費が対計画で112.29%となっている、この要因として異常な猛暑による空調用電力と冷房稼働によるガス使用量の増加による影響が考えられる。日常業務として館内の子メーターの測量を行い、日々の光熱水使用量の進捗を行っており、省エネルギーには意識的に取り組んでいる。自主事業収支より、自主事業の積極的な開催とは裏腹に、参加者の下ブレが伺える。市としても広報活動等、協力可能な部分についてはサポートをする。								
	一般管理費が、計画額と実績額で異なる理由		一般管理費の内訳は、事務用品や燃料費等である。よって、事務用品等の購入量が計画を下回ったことが示唆される。								

6 管理運営全般 ※すべて「適」で「3」、「4」、「5」、「否」とする場合は、必ず特記事項欄に理由を記載すること。

区分	確認内容	適否欄	評価
市との連携	1 市への報告、連絡、相談又は協議が適切に行われたか	適	3
	2 市からの指示等に対し適切な対応が図られたか		
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	
	配置実績 24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	
	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	
	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	
	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施されたか		
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	
	1 日常的、定期的に業務の点検、監視が行われたか		
特記事項	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	

7 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」、「否」とする場合は、必ず特記事項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		
特記事項			

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		市民文化系施設(集会施設)
総合評価	施設の設置目的の達成	3	B		
	指定管理者の健全性	3			
	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			
	評価理由	<ul style="list-style-type: none"> <li>空き部屋を活用した積極的な自主事業展開がなされており、来場者の増員や施設の魅力発信に積極的である。</li> <li>館内の装飾、デジタル掲示板の設置、清掃など利用者が気持ちよく利用するための取組がなされており、利用者の高い満足度を維持している。</li> <li>問題発生に対し、対応可能な体制を整えることで、問題の再噴出を防ぐ取組が見られる。</li> </ul>			
取組・改善案等	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"> <li>①市民交流プラザ使用電力量の削減:対前年マイナス3%目標の取組み</li> <li>②コスモホール雨漏り修繕</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>①光熱水費が前年対比で113.85%であった。月別に見ると、-3%を達成できなかったのは、4月~10月の6ヶ月間であり夏場の暑さが光熱水費の高騰の原因であると考えられる。</li> <li>②平成31年2月に実施済。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>引き続き自主事業の拡充並びに、施設知名度の向上に取り組む。</li> <li>光熱水使用量の進捗管理を徹底し、それに関する考察を行う。</li> <li>設備・備品不良を早期発見と、迅速な修繕の実施。</li> </ul>		

## 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

- ・デジタルサイネージを活用し、施設各部屋のご案内やイベント情報、自主事業教室のご案内等放映しています。
- ・Fメールへの各種教室募集案内を掲載し、多くの反響がありました。
- ・ホームページをリニューアルしデザインを一新、見やすくわかりやすくしました。
- ・ロビーの予約端末機操作が苦手なお客様には、スタッフが一緒になって親切丁寧に操作方法をお教えました。
- ・自主事業新規教室について、お子様やシニアの方が参加できるようバリエーションに富んだ教室を企画しました。
- ・ふじみ野市立産業文化センターと連動して、イベント(ビンゴゲーム大会)を開催、相互に利用できるように促進しました。

#### ② 業務の効率化に対する取組

- ・開館前の館内清掃をシルバー人材センターに委託して効率化を図りました。
- ・年末の各センターからのゴミ等の搬出について、事前に申告していただき産業廃棄物業者への連絡により、スムーズに処理が図れました。
- ・夜間の勤務体制は館長が主体的に行い、昼間の窓口受付業務が多い時間帯は、受付スタッフが対応することで、お客様対応が迅速に行われました。
- ・業務連絡事項を掲示して、各自氏名欄に確認〇を記入することで、情報の共有が図られました。
- ・受付スタッフの勤務開始時間を8時から8時30分に変更し、8時からの開館準備作業を設備スタッフが実施することにしました。
- ・自主事業教室の開催を、利用可能時間内で交代することで、2教室開催し効率的に実施しました。

#### ③ その他

- ・市民交流ライブラリーの男女共同参画コーナーの図書貸出し準備を行いました。4月から運用いたします。
- ・駐車場拡大に伴う表示サイン等、安全対策を行いました。
- ・高所作業用に手順書を作成するとともに、手すり付脚立及びローリングタワー足場を準備しました。
- ・設備管理業務年間計画表を作成し、実施予定日及び実施日を記入することで業務管理が確実にいえるようになりました。

### (2) 管理業務実施上の課題

- ・予約システム利用者と窓口先着予約者との公平性について、お客様のご意見が多く検討が必要になっています。
- ・各設備老朽化が進んでいます。適宜補修を行い延命化を図っていきませんが、計画的な改修や更新も考慮が必要です。
- ・利用申請書等、個人情報記載書類の保存期間3年間を経過したものが、長年蓄積されており溶融処理等処分をお願いしたいと思います。

### (3) 次年度以降の取組

- ・保健センター、発育発達支援センター各部屋やトイレの吊り引き戸ローラーが摩耗損傷している所があり交換補修を行います。
- ・多目的ホール備品倉庫の鉄扉表面シートが剥がれや損傷が著しいため貼替を行います。
- ・受水槽FRPの塗装剥がれが発生しているため塗り替えを行う予定です。
- ・設置要望の多いWi-Fi環境を整備及び外国語対応タブレット端末を設置する予定です。
- ・緊急時対応防災備蓄品(ミネラルウォーター、サバイバルシート)を確保する予定です。