

令和4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 令和4年4月1日 ~ 令和5年3月31日

施設状況

施設名称	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31年4月1日 ~ 令和6年3月31日	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24年4月1日	指定回数	市民交流プラザ3回、コスモスホール3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》5,714.32㎡・1,839.20㎡、《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：業務等が目標値を大きく下回る場合（改善指導が必要）

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3期目の4年目である。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。	3
区分	具体的な取組の状況・実績	
市民交流活動の推進	・自主事業として、武道系種目、語学系種目など全44件(前年+8件)の講座・教室を実施し、年間合計1,035回(前年+53回)を開講し、延べ9,801人(前年+1,716人)が参加した。令和4年度は、アイシングクッキー教室、ハスワーク教室などを新規講座として開校し、3年ぶりとなる「チャリティフェスタ」、「はーとふるコンサート」等のイベントを実施したことにより、昨年度に比べ参加人数は増加した。参加者が興味を持ちやすい講座の企画及びイベントでの広報活動によるものと考えられる。 ・コミュニティ施設で行う自主事業の付加価値を十分に理解した講座を計画している。 ・自主事業講師として、サークルやイベントでの施設利用者に声をかけ、機会の提供と自主事業の活性化を図った。 ・ロビーに自主事業関連スペースを設置し、チラシやパンフレットを来場者の目に留まるように工夫した。	
地域社会の活性化	市内在住者の雇用及び市内事業者の活用、市内事業者からの物品調達など優先的に活用するよう心がけている。また、市内の自主事業教室講師11人を採用しており、地域連携及び地域貢献に努めている。	
市民福祉の増進	自動販売機及び市民交流プラザで販売しているふじみんグッズの打ち上げの一部を日本赤十字社へ寄付をしている。	

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
外部専門家からの指摘事項の概要	売上高、利益ともに順調に推移しており、特に問題はなし。現預金残高が充分にあり、キャッシュフローも問題なし。	3
その他特記事項		

3 施設の有効活用

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	
施設利用状況	市民交流プラザ年間利用人数	90,000 人	68,442 人	105.9%	76.0%		
	コスモスホール年間利用人数	9,000 人	7,099 人	110.3%	78.9%		
	(特記事項) ・市民交流プラザ対前年比 利用人数(64,606人→68,442人)、利用件数(4,702件→4,564件)、稼働率(55.2%→53.7%) ・コスモスホール対前年比 利用人数(6,432人→7,099人)、利用件数(374件→545件)、稼働率(45.0%→54.4%) 令和3年度の6月・7月が空調機工事で休館だったため、令和4年度は利用者が増加した。						
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				
事業実施内容	市指定事業	なし	追加事業	なし			3
	自主事業	<p>◆講座</p> <p>○市民交流プラザ 【定期講座】 英会話教室、月曜太極拳教室、土曜太極拳教室、チベットヨガ教室、空手教室、土曜ヨガ教室、整体ヨガ教室、リズム健康体操教室、音感トレーニング・うたごえ教室、スペイン語教室、パネトレ教室、気功太極拳教室、日曜筋膜リリース、土曜デザイン書道教室、大人のためのアート教室、ピラティス、アイシングクッキー教室、ハスワーク教室</p> <p>【不定期講座】 アクセサリ教室、きもの着付け教室、写経入門、エッグアート、ゆかた着付け教室、アイデア工作</p> <p>○コスモスホール 【定期講座】 土曜太極拳、木曜太極拳</p> <p>◆イベント チャリティフェスタ、はーとふるコンサート、ワークショップ、打ち水大作戦、産業まつりへの出店</p> <p>◆その他 Wi-Fi環境整備、タブレット端末設置、アイスクリーム自販機の設置、ふじみんグッズの充実、空き部屋の企業向け広報活動による利用促進</p>	◆追加予定講座 【定期講座】 津軽三味線教室、筋膜リリース+α教室 【不定期講座】 太宰治没後75年記念講演、大人の為のアート教室、マトリョーシカ絵付体験教室	◆その他 フリースペース活用のため、自動販売機及び紙カップ飲料自動販売機、簡易売店を設置予定。			
利用サービス向上の取組	朝礼の際に、前日までの申し送り、当日の予定の情報共有及び、スタッフの体調管理を実施し、利用者に満足して頂ける安心・安全な施設運営を行っている。 また、エントランス入り口横にアンケート用紙と回収ボックスを配置し、いつでも施設利用者の意見を運営に反映させることのできる体制を整えている。						

4 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 お客様アンケートの実施	
	(2) 調査、会議等の内容 施設利用団体や講座参加者に利用者アンケートを依頼する。毎月60件から80件の回答がある。	
	(3) 調査、会議等の結果 施設の使い易さ：非常に良い17.1%、良い65.1%、普通17.4%、悪い0.3% 館内外美観：非常に良い21.5%、良い66.2%、普通12.2%、悪い0.1% スタッフの対応：非常に良い25.7%、良い62.7%、普通11.6%、悪い0.0% 近隣施設比較：非常に良い19.2%、良い63.9%、普通16.8%、悪い0.0%	
利用者からの評価・要望・苦情等	(1) 良好とする評価 トイレがきれい、施設内でFree Wi-Fiが利用できる。 はーとふるコンサート等のイベントがよいと感じた。 講座が楽しかったので続けてほしい。	3
	(2) 苦情・改善等の要望事項 【設備に関する意見】全体比率28.9% 座って待てる椅子等が欲しい。空調機を直して欲しい。 【運用に関する意見】全体比率21.1% 音響の調子が悪い。夜の講座や高齢者の講座を増やして欲しい。 【利用方法に関する意見】全体比率9.2% 利用料金の支払い時間を延ばして欲しい。 【予約に関する意見】全体比率9.2% ネット予約に対応して欲しい。先着順ではなく、抽選にして欲しい。 【駐車場に関する意見】全体比率5.2% 駐車場が狭い。 【その他】全体比率15.9% 施設が古い。  《対応措置》 アンケート集計結果については、スタッフ全員で共有し、館内ロビーに定期的にアンケートのご意見とそれに対する回答を掲示する。即時対応可能なご意見については、すぐに対応するようにしている。	

5 事業収支

(単位：円)

	指定管理者収支 ( 令和4年度 )				市の収支				評価	
	年度計画額		収支実績額		令和4年度決算		令和3年度決算 (前年度)			
	項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額		
①指定管理 業務事業収支	収入	利用料金	8,496,000	利用料金	6,158,380	歳入	施設使用料		施設使用料	0
		事業収入	0	事業収入	0		行政財産使用料	145,425	行政財産使用料	334,933
		指定管理料	37,830,000	指定管理料	45,013,621		国庫支出金		国庫支出金	0
		雑入	6,347,000	雑入	3,503,939		県支出金		県支出金	0
		管理運営費 への充当		管理運営費 への充当			その他	1,053,418	その他	1,053,200
		計	52,673,000	計	54,675,940		計	1,198,843	計	1,388,133
	支出	人件費	26,921,000	人件費	27,640,738	歳出	修繕料	0	修繕料	11,121,000
		消耗品費	1,030,000	消耗品費	892,530		保険料	70,083	保険料	68,427
		光熱水費	16,147,000	光熱水費	20,191,318		指定管理料	45,013,621	指定管理料	37,421,000
		委託料	8,016,000	委託料	6,671,639		業務委託料	8,413,900	業務委託料	495,000
		賃借料	404,000	賃借料	3,491,028		土地・建物 賃借料	0	土地・建物 賃借料	0
		通信費	975,000	通信費	929,083		その他	0	その他	14,080,000
		保険料	85,000	保険料	159,205					
		修繕費	990,000	修繕費	794,435					
		事業費 (市 指定事業)	0	事業費 (市 指定事業)	0					
		公租公課	7,000	公租公課	212					
		一般管理費 (本社経費 等)	1,559,000	一般管理費 (本社経費 等)	1,529,593					
	計	56,134,000	計	62,299,781	計	53,497,604	計	63,185,427		
	収支	△ 3,461,000		△ 7,623,841		差引	△ 52,298,761		△ 61,797,294	
	②自主事業 収支	自主 事業 収支	収入	8,816,000	収入	9,692,642				
支出			5,355,000	支出	5,774,121					
自主事業収支			3,461,000	自主事業収支	3,918,521					
③収支 ※指定管理 事業+自主事 業(①+②)	収支	0		△ 3,705,320						
④市への 納付金 ※納付金 がある 施設のみ	市へ の納 付金	支出	0	支出	0					
⑤最終収支 (③-④)	収支	0		△ 3,705,320						
⑥新型コロナ ウイルス感 染拡大防 止に係る 過年度指 定管理料 (令和3 年度分)	(収入) 市からの給付額		734,864		(歳入) 指定管理者からの返還額					
	(支出) 市への返還額				(歳出) 指定管理者への給付額		734,864			
分析	人件費比率【人件費/指定管理者事業支出】								44.4%	
	事業収支における経営分析				利用料金収入は計画の72.5%となったが、自主事業を積極的に行うことで総収入額を確保している。電気料金高騰の影響を受け、光熱水費額は計画額比125%と増額となった。しかし、両施設とも照明をLED化したことや指定管理者のこまめな節電により、消費電力は前年比96.5%と削減した。令和5年度にフクトピア全館で空調設備更新工事を予定していることから、今後、光熱水費及び修繕費の削減が見込まれる。					
	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、旅費交通費・支払時の振り込み手数料・広告宣伝費等である。計画と実績の差額については、指定管業務における当初想定していた交通費などの費用の差額である。					

## 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 施設責任者として館長と副館長がそれぞれ1人ずつ配置されている。設備員1人、受付スタッフ3人、市民交流プラザ及びコスモスホールの清掃スタッフが6人、警部スタッフが1人の配置である。また、清掃業務を一部シルバー人材センターに委託している。		
	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	
	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「否」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

総合評価		市民文化系施設（集会所）	
総合評価	評価項目	評価	<div style="text-align: center;"> <p>施設の設置目的の達成</p> <p>指定管理者の健全性</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> </div>
	施設の設置目的の達成	3	
	指定管理者の健全性	3	
	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	

**評価理由**

施設に関する情報等をSNSを利用するなど、魅力的な自主事業の開催により、コミュニティ施設としての使命を果たしている。施設管理面では、突発的な施設の不具合等が確認された場合、市への連絡を迅速に行い、業者への見積り依頼も遅延なく行われており、利用者が安心して利用できる施設運営が行われている。現場のスタッフの対応は、施設利用者からも好評であり、市からの依頼にも誠実に対応している。

しかし、施設所管課への提出書類が指定された期限までに提出されないことが散見されることを懸念している。施設所管課としては、施設運営について、指定管理者との情報共有を密に行うことが重要であると考え、前年度の事業実績報告書の提出遅延は、施設運営の面から考えても、誠に致命的であり、改善を強く希望する。

今後も引き続き、市民が活動の場所として利用することが施設の設置目的であることから、利用率向上に繋がる取組みに期待する。効率的な施設の運営及び利用率向上に対する施策を検討していただきたい。

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
	①利用率向上に繋がる対策（他施設研究、PRの実施） ②施設利用者の安全・安心な利用に繋がる取組み	①利用人数は前年度比106.3%と増加しているが、計画額には達していない。計画達成に向け、対策を検討する必要がある。 ②適切な対応がなされているが、引き続き重点的に実施していく必要がある。	①報告書をはじめとした提出書類の期限内の提出 ②利用率向上に繋がる施策や対応 ③施設利用者の安全・安心な利用に繋がる取組み

## 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

- ・従前どおりの広報活動に加え新たにLINEとTwitterも活用し、当館のイベントや自主事業を紹介した。
- ・利用団体や近隣施設のパンフレット等をラックに置くなどしてお客様がほしい情報を確認・手に取りやすいようにした。
- ・お客様満足度アンケートを毎月実施し、寄せられた要望や意見の中ですぐに反映できるものは速やかに取り入れた。また、要望や意見は、館内ロビーに定期的にお客様へ回答をフィードバックした。
- ・朝礼であいさつ実習を行っている。
- ・自主事業の各種講座は予約制を採用するなど、コロナ禍でも参加しやすい環境づくりを実施した。
- ・スタッフには個人情報保護法研修、安全衛生ミーティングを定期的の実施し、危険個所の発見や気づいたことは朝礼時に職員内で共有した。また、張り紙等で施設利用者に注意を促すなどお客様の安全と信頼の向上に努めた。
- ・コロナ禍でも安心してご利用いただけるよう部屋利用者にふきんと消毒スプレー、検温器の貸出しを行った。
- ・オストメイトご利用の方向けに多目的トイレに汚物入れを設置した。
- ・熱中症警戒アラートが出た時などは窓口に看板を出すなど来館されるお客様に注意を呼びかけた。
- ・エントランスホール入り口に季節の飾りと音楽を流し来館者の癒しの空間となるようにした。

#### ② 業務の効率化に対する取組

- ・設備の記録用書類の整理を行い、効率化を図った。
- ・受付業務の勉強会を随時実施し、お客様対応などスムーズにできるよう努めた。
- ・各利用者の貸出し備品などを整理し、誰が見ても確認できるようにした。
- ・細かい修繕や修理等は設備員が迅速に対応した。
- ・清掃・設備・受付・警備の業務マニュアルの追加見直しをおこなった。

#### ③ その他

- ・昨年に引き続き、感染症拡大防止対策として各フロアに手指消毒液を設置した。
- ・日常清掃によるテーブル・椅子・ドアノブ等のアルコール除菌を行った。
- ・事務所内デスクと窓口、部屋、トイレ用にパーテーションを設置した。
- ・扉や窓を解放し、非接触とし空調設備を用いての換気を行った。
- ・ソーシャルディスタンスの確保・注意喚起を行った。
- ・消毒用アルコールとふきん、検温器の貸出した。
- ・体温計測付きディスペンサーを自動ドア横、エントランス入り口に設置した。
- ・CO2濃度モニター（エクスモニター）受付脇に設置した。
- ・トイレ個室に便座用アルコールの設置した。

### (2) 管理業務実施上の課題

- ・コロナ第5類移行後の利用方法等について。
- ・近隣施設との比較（予約方法・料金設定）について。
- ・新規利用者獲得方法について。
- ・各施設へ節電などの依頼について。

### (3) 次年度以降の取組

- ・世代間交流のできる講座の開拓。
- ・自主講座の充実を図る。市民の皆さんが市民交流プラザに行けば楽しい講座に出会えると思っていただけるよういろいろな講座を取り入れる。
- ・ゴーヤの緑のカーテンとひまわりガーデンの設置。