

令和2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2年4月1日 ~ 令和3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》5,814.91㎡・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3期目の2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	<ul style="list-style-type: none"> ・自主事業として、武道系種目、語学系種目など全27種の講座・教室を実施した。新型コロナウイルス感染拡大防止のため、十分に配慮した上での開催となり、合計587講座(前年△227回)を開講し、延べ参加人数4,481人(前年-2,169人)であった。 ・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	・市内業者を利用した物品調達や、ふじみ野市民の積極的な雇用を行うことで地域貢献・地域連携に努めている。	
市民福祉の増進	・令和2年度は新型コロナウイルス感染拡大防止のため、中止となったが例年フクトピアチャリティーフェスタを開催している。参加者から集められた義援金は、東日本大震災や熊本地震への義援金として、日本赤十字社に寄付している。	

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いる。 また、自己資本比率も良好である。	3
その他特記事項		

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	38,335	38.2%	
コスモスホール年間利用人数	13,000	人	3,814	26.5%	29.3%	
(特記事項) 市民交流プラザは、対前年比較で利用人数(100,304人→38,335人)、利用件数(5,201件→3,450件)と減少。稼働率(66.6%→53.7%)と指標3つ全てにおいて減少。しかし、4月～9月【前期】と10月～3月【後期】でそれぞれの稼働率は、前期は43.6%、後期は61.6%であった。一方、コスモスホールは、対前年比で利用人数(14,386人→3,814人)、利用件数(686件→321件)、及び稼働率は(74.7%→42.1%)とで減少したが、前期は41.3%、後期は61.2%であった。両施設共に、新型コロナウイルス感染症の影響から、利用者の利用頻度が減少したが、徐々にではあるが、稼働率が上昇していることが伺える。						
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	特になし。		追加事業	特になし。	
自主事業	◆講座 - 定期教室 - 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、バネトレ教室、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 - 不定期講座 - アクセサリー教室、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、健康免疫講座 ◆イベント ハートフルコンサート、ワークショップ、打ち水大作戦、産業まつりへの出店 ◆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		○追加事業 ◆講座 - 定期教室 - はじめてのピラティス、金曜デザイン書道教室、火曜筋膜リリース+α教室 - 不定期講座 - 健康免疫講座 ○未実施事業 ◆講座 - 定期教室 - バネトレ教室 →はじめてのピラティスとして実施 大人のためのアート教室 →改廃のため ◆イベント ハートフルコンサート、ワークショップ、打ち水大作戦、産業まつりへの出店 →新型コロナの影響のため ◆その他 Wi-Fi環境整備の拡大、タブレット端末の設置、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、アイスクリーム自販機の設置 →次年度以降実施で調整中			
利用サービス向上の取組	利用者ニーズ把握のため、施設利用報告書と同時に「お客様アンケート」の提出を行い、普段の利用者のニーズの吸い上げを行っている。アンケート回答者の中から、抽選でプレゼントを贈るなど、より多くの意見を徴収できるような工夫を行っている。施設に関する要望や意見については、回答を作成し、館内に掲示することでレスポンスを行い、実現可能な要望については瞬発力良く対応している。昨年は、「駐車場出入口の樹木で視界が悪い。」の意見があり、早急に樹木剪定を行うなど、「お客様アンケート」の意見が施設の安全・安心な利用に直結していることが伺える。また、自主事業の広報活動として、エントランスホールにてチラシやパンフレットの閲覧カウンターを設け、利用者の目に留まるように工夫を行った。待ち合わせや、送迎で来場した保護者などへの自主事業のアピールとなっている。さらに、令和2年度より、業務の効率化のため、スタッフのマルチ化を図っている。例えば、設備担当は設備専門としてだけでなく、警備の資格も習得するなど、業務の垣根を超えた運用体制を目指している。スタッフの相互の負担軽減、或いはスタッフ一人一人の視野が広がることで、施設運用に好循環をもたらすことになることが期待できる。					

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 お客様アンケートの実施</p> <p>(2) 調査、会議等の内容 【実施時期・方法】利用者が施設利用後に「施設利用報告書」と同時に提出する。(令和2年4月～令和3年3月) 【調査件数】月に60～80件 【開示方法】館内ロビーに定期的に掲示し、フィードバックする。</p> <p>(3) 調査、会議等の結果 施設の使い易さ: 良い評価 73.4%、普通の評価 23.9%、悪い評価 0.7% 館内外美観: 良い評価 85.4%、普通の評価 14.0%、悪い評価 0.0% スタッフ対応: 良い評価 86.4%、普通の評価 12.8%、悪い評価 0.0% 近隣施設との比較: 良い評価 78.0%、普通の評価 18.1%、悪い評価 0.1%</p>	
利用者からの 評価・要望・ 苦情等	<p>(1) 良好とする評価 ・室内がいつも綺麗に保たれており、いつも気持ち良く使用しています。 ・スタッフの対応がとても親切。 館内外の美観清掃について89.6%(対前年比△4.9%)、スタッフの対応について88.8%(対前年比△5.6%)と、高い評価を得ている。</p> <p>(2) 苦情・改善等の要望事項 【設備に関する意見】 全体比率 44.0% ・ラジカセ、空調の不調に関する内容(空調はGHP1、4、7号機、EHP1に不具合があったが解消済) 【運用に対する意見】 全体比率 13.1% ・換気のため、ドアを開けていると外の話し声がうるさい。 【利用方法に関する意見】 全体比率 14.3% ・テーブルや椅子の扱いが高齢者には大変である。 ・子どもの習字やそろばん教室を希望。 【予約に関する意見】 全体比率 0.7% ・先着順にして欲しい。 ・ネット予約にして欲しい。 【駐車場に関する意見】 全体比率 4.8% ・駐車場出入口付近の植え込みが高く、左右の確認がしにくい。(剪定済み) 【その他】 全体比率 13.1% ・近隣にイオンタウンができることに関する不安(フクトピアの駐車場を使用されないか、混雑など)</p> <p>《対応措置》 利用者からの意見については、一か月分をまとめ、次月中旬以降に館内ロビーに掲示する。実行可能なものについては即実行するようにしている。</p>	3

5 事業収支

(単位：円)

	指定管理者収支（令和2年度）				市の収支				評価	
	年度計画額		収支実績額		令和2年度決算		令和元年度決算（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	9,402,000	利用料金	4,650,200	歳入	施設使用料	0	施設使用料	0
		事業収入	0	事業収入	0		行政財産使用料	306,322	行政財産使用料	306,030
		指定管理料	36,936,000	指定管理料	36,936,000		国庫支出金	0	国庫支出金	0
		雑入	6,183,000	雑入	5,319,050		県支出金	0	県支出金	0
							その他	1,053,313	その他	1,035,445
		計	52,521,000	計	46,905,250		計	1,359,635	計	1,341,475
	支出	人件費	26,771,000	人件費	24,220,473	歳出	修繕料	0	修繕料	0
		消耗品費	1,030,000	消耗品費	935,572		保険料	69,531	保険料	68,979
		光熱水費	15,876,000	光熱水費	13,597,754		指定管理料	36,936,000	指定管理料	36,186,000
		委託料	7,836,000	委託料	7,402,688		業務委託料	1,699,500	業務委託料	0
		賃借料	498,000	賃借料	259,464		土地・建物 賃借料	0	土地・建物 賃借料	0
		通信費	975,000	通信費	857,284		その他	0	その他	0
		保険料	78,000	保険料	99,144					
		修繕費	856,000	修繕費	964,345					
		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	416					
		一般管理費 （本社経費 等）	509,000	一般管理費 （本社経費 等）	562,350					
		計	54,436,000	計	48,899,490		計	38,705,031	計	36,254,979
	収支	△ 1,915,000		△ 1,994,240		差引	△ 37,345,396		△ 34,913,504	
	②自主事業 収支	自主 事業 収支	収入	7,018,000	収入	3,954,927				
			支出	5,103,000	支出	2,908,230				
自主事業収支			1,915,000	自主事業収支	1,046,697					
③収支 ※指定管理 事業+自主事業 (①+②)	収支	0		△ 947,543						
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		△ 947,543						
⑥新型コロナ ウイルス感染 拡大防止に係 る指定管理料 過年度精算金 (令和元年度 分)	(収入) 市からの補填額		274,729		(歳入) 指定管理者からの返還額		0			
	(支出) 市への返還額		0		(歳出) 指定管理者への補填額		274,729			

	人件費比率【人件費／指定管理者事業支出】	49.5%
分析	事業収支における経営分析	<p>新型コロナウイルスの影響から、休館措置や時短営業、利用者の自粛などにより利用料金収入は計画対比にて△50.5%となり、総収入額の大きな乖離の要因となっている。しかしながら、支出における人件費は計画対比で△9.5%、光熱水費は△14.3%と、結果として経費縮減となっている。自主事業についても、同様に影響を受けており、収支は△45.3%となっている。感染対策を実施しながら、制限下での自主事業運営となったが、内容は充実しており、かつ利用者からの評価は高いことから、今後とも施設運営の目玉として、バラエティに富んだ自主事業の運営を期待する。</p> <p>また、突発的な修繕が非常に多く、合計33件の修繕の対応があった。内容は施設利用時の頻繁な換気により、室内温度の急激な上昇・低下に空調機が対応し、負荷による不具合が多発した。簡易なものであれば、施設スタッフによる内製の対応しているが、築年数20年以上を経過する施設となり、年月の経過に伴って、修繕費の増加がやむを得ない状態となっている。今後は、設備の老朽化に一層着目し、修繕費の削減に繋がるものについては、積極的に入替を検討する必要がある。</p>
	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名ずつ配置されている。設備員1名、受付スタッフ3名、市民交流プラザの清掃スタッフが6名、コスモスホールの清掃スタッフが1名、警部スタッフが1名の配置である。また、清掃業務を一部シルバー人材センターに委託しており、2名を配置している。
	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

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	C			
	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	<p>施設に関する情報の積極的な発信や、魅力的な自主事業の実施により、コミュニティ施設としての使命を果たしている。施設の管理面についても、突発的な施設の不具合が生じたときなど、迅速な着手と業者との調整は高く評価できる。さらには、新型コロナ禍においても、万全な対策を行った上で、強みである自主事業の積極的な展開を行い、コミュニティ醸成の一助としての施設機能を維持した。</p> <p>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常となりつつあることを懸念する。施設管理課としては、施設の管理運営について指定管理者との情報共有を密に行い、歩幅を合わせていくことが理想的である。そのためには、施設の利用状況や設備の状況などは常に最新の情報が必要となるため、報告書の提出遅延は致命的である。改善を強く希望する。</p> <p>今後も引き続き、利用者が快適な時間を過ごせる場を提供し、かつ効率的で円滑な運営に努めることを期待する。高い利用者評価を維持し、安全・安心な利用と、自主事業のラインアップ充実を期待する。</p>					
取組・改善案等	前年度からの課題・改善事項	<ul style="list-style-type: none"> ①現場スタッフと、市の情報共有体制の再構築 ②施設・設備の管理の徹底による、不具合箇所への適正な対応 ③自主事業の更なる充実 ④提案事項の遺漏のない実施 	実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ①勤務歴の浅いスタッフとのスピード感のある情報共有が必要である。 ②適正に対応した。 ③新型コロナ禍により、かなり制限をされた。 ④実施できていない事業があるため、翌年度以降に実施する。 	次年度へ向けての目標・取組・改善事項	<ul style="list-style-type: none"> ①報告書をはじめとした提出書類の期限内の提出 ②提案事項の遺漏のない実施 ③施設利用者の安全・安心な利用に繋がる取り組み

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
<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページを常に最新の情報に更新した。 ・自主事業として開催している人気講座である「デザイン書道」と「筋膜リリース」を増設。 ・自主事業として開催している健康体操系の「バネトレ教室」を「ピラティス」として実施したところ、大変好評を得た。
②業務の効率化に対する取組
<ul style="list-style-type: none"> ・新人スタッフの研修を毎月実施した。 ・新型コロナ関係の事務手続きは、マニュアルを作成することで、スタッフの混乱を防いだ。
③その他
<ul style="list-style-type: none"> ・受付業務、設備業務、警備業務の各セクション毎の業務マニュアルを作成して業務平準化をした。 ・施設の安全・安心や従業員の労働環境の安全のため、毎月、安全衛生ミーティングをで開催した(館長、副館長、設備スタッフ、警備スタッフ及び受付スタッフが参加)。
(2) 管理業務実施上の課題
<ul style="list-style-type: none"> ・業務の滞りを無くし、円滑な業務遂行を可能とする。
(3) 次年度以降の取組
<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染拡大防止対策の強化。 ・新規自主事業として、合気道(6月イベント開催、7月開講)、ガーデニング(秋以降 イベント開催)を開講する。 ・新型コロナ禍におけるイベントの新しい開催方法検討する(大型モニターの活用することでの無観客開催など)。 ・みどりのカーテンの取り組みを実施する。