

令和5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5年4月1日 ～ 令和6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：指定管理者のノウハウや努力等により、要求水準を大きく上回っている場合
4：要求水準を上回っている場合
3：要求水準を満たしている場合
2：要求水準を下回っている場合
1：要求水準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5年目である。市民交流プラザ及びコスモスホール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、教室や講習会を全51件(前年+7件)実施し、年間合計1,107回(前年+72回)を開講、延べ9,812人(前年+11人)が参加した。令和5年度は、足ほぐし健康体操教室や大人の為のアート教室、津軽三味線教室といった通期教室を新たに開校した。全館空調機更新工事の実施に伴い毎年開催していたイベントである「チャリティフェスタ」は中止としたが、「はーとふるコンサート」を年間で5回実施した。館の状況に合わせ臨機応変に自主事業を実施し、市民交流活動の推進を行った。 ・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。新規講座の立ち上げの際には、ふじみ野市で活動実績のある講師を公募し、地域の人材を活用をしている。	
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売り上げの一部を日本赤十字社へ寄付をしている。今年度から自主事業の一環としてフリースペースへ自動販売機を2機設置し、昨年度に比べ寄付金額が増加している。	

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	自己資本比率55.4%で良好。前期からやや増加。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

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		100,000 人		67,958 人		99.3%	68.0%	
	コスモスホール年間利用人数		10,000 人		8,991 人		126.7%	89.9%	
	（特記事項） ・市民交流プラザ対前年比 利用人数（68,442人→67,958人）、利用件数（4,564件→4,215件）、稼働率（53.7%→50.4%） ・コスモスホール対前年比 利用人数（7,099人→8,991人）、利用件数（545件→505件）、稼働率（54.4%→50.2%）								
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	なし			追加事業	なし			
					未実施事業	なし			
	自主事業	◆定期教室 英会話教室、スペイン語教室、太極拳教室、ピラティス教室、土曜ヨガ教室、筋膜リリース教室、整体ヨガ教室、チベットヨガ教室、空手教室、健康体操教室、合気道教室、音感トレーニング教室、元気うたごえ教室、デザイン書道教室、津軽三味線教室 ◆不定期教室 シルバークセサリー教室、きもの着付け教室、写経入門教室、エッグアート教室、ゆかた着付け教室、アイディア工作教室、アイシングクッキー教室、夏の子供工作（貯金箱、デザイン書道うちわ、ハスワーク、戦国武将のぼり旗）、ワークショップ、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け体験教室 ◆イベント はーとふるコンサート ◆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、コカ・コーラ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。			◆追加定期教室 大人の為のアート教室、足ほぐし健康教室、スノードーム作製教室、セラミックアート絵付け教室 ◆未実施教室 アイシングクッキー教室 教室参加者が不足していたため。				
利用サービス向上の取組	サービス向上のため、ご利用時にアンケートの記入を依頼、入り口付近にアンケートと回収ボックスを設置し、誰でもいつでも意見を投函できるようにした。アンケートの集計結果は、スタッフ全員で共有し、すぐに反映できるものは直ちに対応、又は館内に定期的に意見に対する回答を掲示した。								

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：良い81.7%、普通18.0%、悪い0.3% 館内外美観：良い87.5%、普通12.4%、悪い0.1% スタッフの対応：良い88.3%、普通11.7%、悪い0.0% 近隣施設比較：良い83.1%、普通16.9%、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	鏡があって良い。広くて使いやすい。 フリースペースへ紙カップの自動販売機を設置していただき利便性が向上した。 自主事業の講座がとても良い。	3
	(2) 苦情・改善等の要望事項	【設備に関する意見】 音楽練習室からの音が響いてうるさい。 【運用に関する意見】 館内でWi-Fi環境を増やしてほしい。 【利用方法に関する意見】 利用料金が高い。 【予約に関する意見】 予約が取りにくいので、改善してほしい。 【駐車場に関する意見】 コスモスホールに駐車場が少ない。	
	《対応措置》	簡易な要望であれば、その場で対応。すぐに対応が難しいものについては、スタッフ間で共有し対応措置を検討する。必要があれば市へ報告し改善を図る。	

5 事業収支

(単位：円)

	指定管理者収支（ 令和5年度 ）				市の収支				評価		
		年度計画額		収支実績額			令和5年度決算			令和4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	9,428,000	利用料金	6,637,330	歳入	施設使用料			施設使用料
事業収入			0	事業収入	0	行政財産使用料		165,725	行政財産使用料	145,425	
指定管理料			38,490,000	指定管理料	44,093,575	国庫支出金			国庫支出金		
雑入			6,414,000	雑入	2,822,890	県支出金			県支出金		
自主事業からの充当			0	自主事業からの充当	0	その他		69	その他	1,053,418	
計			54,332,000	計	53,553,795	計		165,794	計	1,198,843	
①指定管理 業務事業収支	支出	人件費	27,593,000	人件費	27,076,229	歳出	修繕料	8,742,647	修繕料	0	
		消耗品費	1,030,000	消耗品費	1,038,795		保険料	91,640	保険料	70,083	
		光熱水費	16,281,000	光熱水費	15,164,914		指定管理料	44,093,575	指定管理料	45,013,621	
		委託料	8,217,000	委託料	6,014,740		業務委託料	3,201,000	業務委託料	8,413,900	
		賃借料	404,000	賃借料	3,491,028		土地・建物賃借料		土地・建物賃借料	0	
		通信費	975,000	通信費	937,369		手数料	88,000	その他	0	
		保険料	85,000	保険料	206,051		工事費	190,346,200			
		修繕費	990,000	修繕費	502,146		備品購入費	1,375,000			
		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	410						
		一般管理費（本社経費等）	1,559,000	一般管理費（本社経費等）	1,575,699						
		</									

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、警備スタッフが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			
	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			
特記事項				

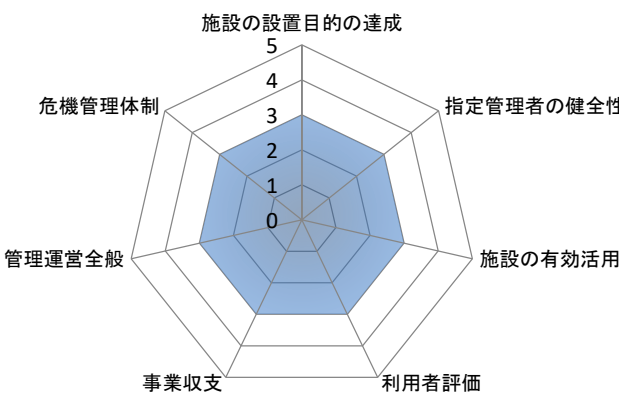
7危機管理体制

※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保護の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】 A：とても優れている／B：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		積極的に自主事業を展開することで、当施設の知名度の向上に繋がっている。令和5年度は空調設備更新工事を実施したことにより、臨機応変な施設運営が求められたが、指定管理者として適宜適切な対応により利用者が安心して利用できる施設運営が行われていたと考えられる。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。本年度は、指定管理期間が最終年度であったが、施設の設置目的を理解し、安心安全の施設運営が実施されていた。令和6年度以降についても、引き続き当施設の管理運営を行うことになるが、より一層の創意工夫した施設の管理運営を期待する。				
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		①一部提出の遅れがあり、改善を求める。 ②積極的に自主事業を実施しているが、利用率は低下傾向である。 ③実施できている。		①安心安全な施設の管理運営を行う。 ②稼働率向上に繋がるイベントや教室の開催を実施する。	

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 ・モニターやパンフレット、通路展示、ポスター、市報、HP、Fメール、LINE、X（旧Twitter）を活用し、イベントや自主事業を紹介した。 ・コスモスホールに自主講座やパンフレットを配置するブースを作成した。 ・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。 ・笑顔の挨拶・接客のため、あいさつ実習を行っている。 ・スタッフは個人情報保護法研修、安全衛生ミーティングを定期的を実施し、お客様の安全と信頼の向上に努めた。 ・自主事業の各種講座などは予約制を取り入れ、参加しやすい環境づくりを行った。 ・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。 ・定期的に植物の手入れを実施した。 ② 業務の効率化に対する取組 ・効率化のため、事務作業の見直しを行った。 ・受付の台帳を見直し、新しくなった公共施設予約システムに対応できるようにした。 ・接客対応の向上のため、勉強会を実施した。 ③ その他 ・新型コロナウイルスの感染対策を引き続き実施した。 (2) 管理業務実施上の課題 ・近隣施設との比較（予約方法・料金設定）について。 ・新規利用者の獲得方法について。 ・節電等の依頼について。 (3) 次年度以降の取組 ・世代間交流のできる講座の開拓すること。 ・自主事業の更なる充実を図る。 ・ゴーヤの緑のカーテンとひまわりガーデンの設置。	