

令和元年度 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31年4月1日 ～ 令和2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31年4月 ～ 令和6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 | 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期目の初年度である。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。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、内製による処置により迅速に取り掛かっている。 | 4 |
| 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、語学系種目など合計814講座を開講し、延べ参加人数6,650人(前年+1,255人)を達成した。 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。 Wi-Fiを新規で導入し、交流スペースの活性化を図った。 | |
| 地域社会の活性化 | <ul style="list-style-type: none"> 産業まつりに出店し、パンフレットの配布やグッズ販売を行った。 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 | <ul style="list-style-type: none"> 第7回フクトピアチャリティーフェスタを開催した。利用人数は、2,570人、募金・支援金は52,264円であった。 | |

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 |
|--|---|----|
| 外部専門家からの指摘事項の概要 | 自己資本比率は45%であり、良好である。直近の決算の売上高、利益ともに順調である。 | 3 |
| その他特記事項 | 特になし。 | |

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 | 114,000 人 | 100,304 人 | 90.1% | 88.0% | |
| | コスモスホール年間利用人数 | 13,000 人 | 14,386 人 | 115.5% | 110.7% | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| (特記事項) 特になし。 | | | | | | |
| 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。 | | |
| | | | 未実施事業 | 特になし。 | | |
| 事業実施内容 | <p>◆講座</p> <p>- 定期教室 - 英会話教室、太極拳教室、空手教室、ヨガ教室 健康体操教室、音感トレーニング、スペイン語教室 元気うたごえ教室、バネトレ教室、気功太極拳 筋膜リリース、その他</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、その他</p> <p>◆イベント等 ふじみ野市元気健康フェア、ハートフルコンサート、ワークショップ 打ち水大作戦、チャリティーフェスタ</p> <p>◆その他実施予定 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、SNS 活用による情報発信、緊急時防災備蓄品の確保</p> | | <p>◆追加事業</p> <p>①生花販売 ・イベント開催日など、利用者の増加が見込まれる際、生花販売を実施した。</p> <p>②元気・健康マイレージ事業への登録 ・筋膜リリース講座を新規で登録した。</p> <p>◆未実施事業</p> <p>①タブレット端末設置 ・外国人利用者向けの翻訳案内として設置を予定していたが、外国人利用者がほほえないという現状から、設置を見送っていた。しかし、施設利用者用、または地図アプリを用いた道案内のツールとして設置を予定している。</p> <p>②アイスクリーム自販機の設置 ・設置場所が決定せず未実施であった。令和2年度夏までに設置場所を検討する。</p> <p>③SNS活用による情報発信 ・目的効果が不明瞭のため、未実施。令和2年度中に実施予定。</p> | | | |
| | 自主事業 | | | | | |
| 利用サービス向上の取組 | <p>・利用者の快適な通信環境の確保のため、Wi-Fiの導入を行った。今後、利用者の増加や、自主事業の質の向上が期待できる。</p> <p>・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。</p> <p>・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、2件、合計63講座、参加延べ683人】 【体操系の教室、10件、合計336講座、参加延べ3,274人】 【語学系の教室、8件、合計317講座、参加延べ1,815人】 【文化系の教室、8件、合計92講座、参加延べ801人】 【その他・単発開催、5件、合計6講座、参加延べ77人】 自主事業開催教室数は814回で前年比92.5%であったが、合計参加人数は6,650人で前年対比123.26%であった。</p> | | | | | |

4 利用者評価

| 区分 | 内容 | | 評価 |
|----|--|--|----|
| | (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 | | |
| | 【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。(平成31年4月～令和2年3月) 【調査件数】月に60～80回のアンケートを回収 | | |
| | (3) 調査、会議等の結果 | <p>施設備品評価:非常に良い716件、普通135件、悪い5件 清掃の評価:非常に良い804件、普通47件、悪い0件 スタッフの対応:非常に良い807件、普通46件 近隣施設と比べて:非常に良い753件、普通98件、悪い1件</p> | |

| | |
|-----------------|--|
| 利用者からの評価・要望・苦情等 | <p>(1) 良好とする評価</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・素晴らしい環境のなかで活動ができて幸せです。 <p>館内外の美観清掃について94.5%、スタッフの対応について94.6%と高い評価を得ている。</p> |
| | <p>(2) 苦情・改善等の要望事項</p> <p>【設備に関する意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・トイレの便座が冷たい。 ・ホールのスペースに椅子を増やして欲しい。 ・トイレが暗い <p>【運用に対する意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・Wi-Fiの設置をお願いします(令和2年3月設置)。 ・喫煙所が撤去されてから、道端のタバコの吸い殻が増えて困っている。 <p>【利用方法に関する要望】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・会場の予約がしづらい。 ・マイク延長コードをもう少し長く。 ・30分前には入室させて欲しい。 <p>【駐車場に関する件】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・駐車場が少ない。 ・各団体の駐車台数を決めて欲しい。 <p>【その他】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・環境は良いが、駅からもっと近いと便利だと思う。 ・大井からのアクセスが悪い。 <p>意見総数112件</p> <p>《対応措置》</p> <p>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。集まった全ての意見は、窓口で回答と共に掲載し、利用者に回答が伝わるよう配慮をしている。</p> |

| | 指定管理者収支(令和元年度) | | | | 市の収支 | | | | 評価 | |
|-----------------------|----------------------|------------|--------------|--|--|--------------|---------------|--------------|------------|------------|
| | 年度計画額 | | 収支実績額 | | 令和元年度決算 | | 平成30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 | 8,132,755 | 歳入 | 施設使用料 | | 施設使用料 | |
| | | 事業収入 | 164,000 | 事業収入 | 492,807 | | 行政財産使用料 | 306,030 | 行政財産使用料 | 308,598 |
| | | 指定管理料 | 36,186,000 | 指定管理料 | 36,186,000 | | 国庫支出金 | | 国庫支出金 | |
| | | 雑入 | 6,054,000 | 雑入 | 5,266,259 | | 県支出金 | | 県支出金 | |
| | | | | | | | その他 | 1,035,445 | その他 | 1,035,445 |
| | | 計 | 51,832,000 | 計 | 50,077,821 | | 計 | 1,341,475 | 計 | 1,344,043 |
| | 支出 | 人件費 | 26,214,000 | 人件費 | 25,849,116 | 歳出 | 修繕料 | | 修繕料 | 826,200 |
| | | 消耗品費 | 1,019,000 | 消耗品費 | 671,423 | | 保険料 | 68,979 | 保険料 | 66,772 |
| | | 光熱水費 | 15,534,000 | 光熱水費 | 16,431,140 | | 指定管理料 | 36,186,000 | 指定管理料 | 35,668,000 |
| | | 委託料 | 7,948,000 | 委託料 | 7,476,629 | | 業務委託料 | | 業務委託料 | |
| | | 賃借料 | 535,000 | 賃借料 | 280,713 | | 土地・建物賃借料 | | 土地・建物賃借料 | |
| | | 通信費 | 966,000 | 通信費 | 761,580 | | その他 | | その他 | 5,508,319 |
| | | 保険料 | 76,000 | 保険料 | 60,309 | | | | | |
| | | 修繕費 | 848,000 | 修繕費 | 733,661 | | | | | |
| | | 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 | 3,015 | | | | | | |
| 一般管理費(本社経費等) | | 58,000 | 一般管理費(本社経費等) | 327,061 | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| 計 | | 53,205,000 | 計 | 52,594,647 | 計 | | 36,254,979 | 計 | 42,069,291 | |
| 収支 | △ 1,373,000 | | △ 2,516,826 | | 差引 | △ 34,913,504 | | △ 40,725,248 | | |
| ②自主事業収支 | 自主事業収支 | 収入 | 6,291,000 | 収入 | 5,080,850 | | | | | |
| | 支出 | 4,918,000 | 支出 | 3,981,097 | | | | | | |
| | 自主事業収支 | 1,373,000 | 自主事業収支 | 1,099,753 | | | | | | |
| ③収支 ※指定管理事業+自主事業(①+②) | 収支 | 0 | | △ 1,417,073 | | | | | | |
| 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 | | 0 | | | | | |
| ⑤最終収支(③-④) | 収支 | 0 | | △ 1,417,073 | | | | | | |
| 分析 | 人件費比率【人件費/指定管理者事業支出】 | | | | | | | | 49.1% | |
| | 事業収支における経営分析 | | | | <p>新型コロナによる影響を受けたためか、計画額より大きく乖離する結果となった。利用料金収入は前年比にて95.4%、事業計画比でも86.3%と減少となった。しかしながら、自主事業収入は、対前年で103.7%となり、収入合計において+1.1%となった。この結果より、事業内容の質の向上や、施設利用者の自主事業の期待値の高さが示唆される。</p> <p>また、可能な限り内製による修繕で対応をした結果、修繕費については、計画額の86.5%に抑制した。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、修繕費の増加が想定される。</p> <p>また、年間電力使用量は、470.104kWhで対前年-27.791kWh(94.4%)、水道使用量は、3,529㎡で対前年-582㎡(85.8%)の減少となるなど、こちらも新型コロナの影響により、消費エネルギーや水道使用量の減少が伺える中で、ガス使用量に関しては30.658㎡、対前年-152㎡(99.5%)となり、ほぼ前年と横ばいである。光熱水費の増大に関しては、現場管理の範疇を超え、対策が頭打ちとなると、設備の検討を視野に入れる必要がある。</p> <p>今後は、経過観察を行いながらも、修繕等の見直しを立て、計画をする必要がある。</p> | | | | | |
| 一般管理費が、計画額と実績額で異なる理由 | | | | 市民交流プラザワークルームに設置している印刷機のリース料が、294,409円で本社経費で計上されているためである。この費用が計画では賃借料で計上していたため、賃借料では254,287円、一般管理費では269,061円の差額が生じている。 | | | | | | |

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 館長1名、受付3名(日中:2名、夜間:1名)、設備(1名)、清掃(ブラザ8名、内2名はシルバー人材センターの請負契約者、コスモスホール:1名(シルバー人材センターの請負契約者)) | | |
| | 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 | 4 |
| | 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 | 今年度より、施設内スタッフで行う安全衛生ミーティングを開催し、危険箇所の洗い出しや、より安全な管理・運営をするための意見の吸い上げを行っている。結果、簡易な予防修繕や、必要な備品の購入などへの迅速な対応に繋がっている。加えて、全社的に行うCS会議(3か月に一度開催する、顧客満足度会議である。スタッフ全員の情報共有や、研修を行っている。)では安全対策を必ず議題として扱っている。当施設での労災報告は会議を設けて以来、ゼロである。 | | |

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 | | 総合評価 | | 市民文化系施設(集会施設) | |
|---------|---|---|---|---------------|--|
| 総合評価 | 評価項目 | 評価 | B | | |
| | 施設の設置目的の達成 | 4 | | | |
| | 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 | 4 | | | |
| 評価理由 | <p>コミュニティ施設としての使命を果たすとともに、魅力ある内装やコミュニティ醸成力の高い事業を数多く実施し、利用者が快適な時間を過ごせる場を提供、かつ効率的で円滑な運営に努めた。運営面での利用者評価も高く、今後も更なる事業の充実を期待する。管理については、20年以上が経過する施設となっているため、躯体・設備双方の日常的な経過観察についても意識的に取り組む必要がある。</p> | | | | |
| 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"> ①設備・備品不良の早期発見と、迅速な修繕の実施 ②光熱水費の進捗管理の徹底 ③施設知名度の向上 | <ul style="list-style-type: none"> ①日々の点検による設備や備品不良の早期発見、及び内製による修繕に積極的に取り組んだ。 ②日常業務の一環として、各子メーターの数値確認を行った。 ③イベントや対外的な広報活動により、知名度向上に尽力した。 | <ul style="list-style-type: none"> ・現場スタッフと、市の情報共有体制の再構築 ・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 ・自主事業の更なる充実 ・提案事項の遺漏のない実施 | | |

| 指定管理者自己評価 | |
|---|--|
| <p>(1) 評価期間の取組に対する評価</p> <p>①サービス向上に向けての取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自主事業教室において、大人のためのアート教室・デザイン書道等新規講座を開講し、よい評判を獲得しました。 ・3月にWi-Fi導入しました。講座・一般利用者に幅広くご利用頂き、災害時利用にも活躍してくれそうです。 ・ホームページをスマホでもきれいにみれるよう編集しました。 ・お手洗い(各個室)に除菌クリーナーを設置し、コロナウイルス感染拡大防止等に役だてました。 ・多目的ホール以外の予約受付を先着順でなく、抽選に変更しました。朝早くからご来館され並ぶ必要がなくなり公平性を齎しました。 <p>②業務の効率化に対する取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・常用職員の運営体制を見直すと同時に、全スタッフのレベルアップ化を図り、昨年度より人員削減して業務を遂行できました。 ・受付の印刷機の反応が極端に遅く、PC1台に対し1台のプリンター設定をしたところ、飛躍的に早く印刷されるようになりました。 <p>③その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・予約システム利用者からは、抽選方法に変更後際立った混乱がなく、スムーズに対応できております。 ・施設の安全・安心の運営のために定期的に主要スタッフを集め安全衛生ミーティングを開催しました。 <p>(2) 管理業務実施上の課題</p> <ul style="list-style-type: none"> ・受付・設備・警備各部署のスタッフ間できちんと情報が共有できるよう連絡ファイルを作成し、連絡洩れによる事故がなくなりました。 ・スタッフが施設の運営に関わる研修不足が見受けられたため、本部と連携をとり改善を行っています。 ・各設備の老朽化が進み、適宜補修を行い延命化を図っておりますが、改修・修繕箇所が増加傾向にあります。 <p>(3) 次年度以降の取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自主講座の案内コーナーが目立たないため、エントランスホールをうまく活用して長机4台でコーナーを作成します。 ・ふじみグッズ販売コーナーの充実を行います。 ・ディスプレイをより充実させ学校・一般企業とのコラボを図り、ご来館者が退屈しない楽しい空間作りを行います。 ・会議室・ホールで空いている部屋を一般企業相手に営業し、宣伝・稼働率アップを図ります。 ・コロナウィルスのクラスターにならないよう、ソーシャルディスタンスを心がけ、飛沫感染防止も徹底していきます。 | |