

# モニタリング結果報告書 (令和4年度)

## 1. 施設概要

|            |   |                |       |
|------------|---|----------------|-------|
| 施設名        | 神奈川県立かながわ労働プラザ  |                |       |
| 所在地        | 横浜市中区寿町1-4  |                |       |
| サイトURL     | https://www.zai-roudoufukushi-kanagawa.or.jp/l-plaza/ |                |       |
| 根拠条例       | 神奈川県立かながわ労働プラザ条例                                      |                |       |
| 設置目的(設置時期) | 労働者の福祉の増進を図り、文化活動の場を提供する。<br>(平成7年10月)                |                |       |
| 指定管理者名     | 公益財団法人神奈川県労働福祉協会                                      |                |       |
| 指定期間       | R3.4.1 ~ R8.3.31<br>(2021年) (2026年)                   | 施設所管課<br>(事務所) | 雇用労政課 |

## 2. 総合的な評価

|   |
|---|
| <p><b>総合的な評価の理由と今後の対応</b></p> <p>※新型コロナウイルス感染症や原油価格高騰が3項目評価(利用状況、利用者満足度、収支状況)に与えた影響及び対応状況も含めて「総合的な評価の理由と今後の対応」を記載。</p> <p>利用状況はC評価、利用者の満足度はS評価、収支状況はC評価であったため、令和4年度における3項目評価はC評価となった。</p> <p>利用者数、利用料金収入ともに前年度に比べ増加したものの、過年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症を理由としたキャンセルが少なくなかったこともあり、コロナ禍以前に比べて利用者数と利用収入が減少した。また、支出については、光熱費高騰の影響が大きかったこともあり、前年度に比べ増加した。</p> <p>利用者数について、実績の3箇年とも目標の達成には至らなかった。</p> <p>迅速な修繕対応や、丁寧な受付対応は評価することができ、利用者の満足度は非常に高くなっている。</p> <p>今後も、利用サービスの向上に努めるとともに、新型コロナウイルス感染症の影響で中止としていた地域住民との交流を目的とした各種事業についても開催できるよう、利用者数等の改善に期待したい。</p> <p>&lt;各項目の詳細説明&gt;</p> <p>◆管理運営等の状況<br/>毎月1回「プラザ施設維持管理推進会議」を開催し、適切で効率的な運営を行っている。<br/>利用者本位の取組や地域との連携、事故防止等に積極的に取り組んでいる。<br/>自主事業では、利用者のニーズを考慮した多様な講座を開催した。</p> <p>◆利用状況<br/>利用者数は前年度に比べ増加したものの、目標達成率は49.6%となったため、利用状況はC評価とした。新型コロナウイルス感染症を理由としたキャンセル等があり、計画目標値には達しなかったものの、ホームページをリニューアルすることでスマートフォンでの施設情報を得やすくするなど、工夫を凝らした利用促進に努めたことから、利用者数は回復傾向にある。</p> <p>◆利用者の満足度<br/>年2回実施した満足度調査では、上位2段階の回答割合が90%以上であったため、利用者の満足度はS評価とした。</p> <p>◆収支状況<br/>新型コロナウイルス感染症を理由としたキャンセルや光熱費価格の高騰により、マイナス収支の縮減率が△266.56%となったため、収支状況はC評価とした。新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とした予約キャンセルについては、従来のキャンセル可能期間を過ぎた予約のキャンセルに応じるとともに、前納された利用料の還付に応じた。さらに、従来のキャンセル可能期間を過ぎ、利用料の課金が発生した予約についても、課金をなしとする対応をとったことにより、コロナ禍以前に比べて利用料金収入が減少する結果となった。<br/>また、令和4年度は光熱費高騰の影響も大きかったことから、支出が前年度に比べ増加した。</p> <p>◆苦情・要望等<br/>利用者の方から寄せられた要望・意見を真摯に受け止めることで、迅速な対応に努めた。</p> <p>◆事故・不祥事等<br/>事故・不祥事等はなかった。</p> <p>◆労働環境の確保に係る取組状況<br/>県による監査及び労働基準監督署からの指摘事項はない。</p> <p>◆その他<br/>なし</p> |
|---|

### 3. 3項目評価の結果

| 3項目評価 | 利用状況<br>(項目6参照) | 利用者の満足度<br>(項目7参照) | 収支状況<br>(項目8参照) | 3項目評価とは、3つの項目(利用状況、利用者の満足度、収支状況)の評価結果をもとに行う評価をいう。<br><br>S:極めて良好<br>A:良好<br>B:一部改善が必要<br>C:抜本的な改善が必要 |
|-------|-----------------|--------------------|-----------------|--|
| C     | C               | S                  | C               |  |

### 4. 定期・随時モニタリング実施状況の確認

| 月例業務報告確認                | 遅滞・特記事項があった月 | 特記事項または遅滞があった場合はその理由                     |
|-------------------------|--------------|--|
|                         | 無            |  |
| 現地調査等の実施状況              | 実施頻度         | 現地調査等の内容                                 |
|                         | 月1回、1時間程度    | 県と指定管理者、委託業者を交えて施設維持管理等における現状や課題を情報共有した。 |
| 意見交換等の実施状況              | 実施頻度         | 意見交換等の内容                                 |
|                         | 月1回、1時間程度    | 月1回提出される月例業務報告の記載内容について、詳細を確認した。         |
| 随時モニタリングにおける指導・改善勧告等の有無 | 無            | 指導・改善勧告等の内容                              |
|                         |              |  |

### 5. 管理運営等の状況

[ 指定管理業務 ]

| 事業計画の主な内容  | 実施状況等  | 実施状況に関わるコメント |
|--|--|--------------|
| 【施設の維持管理について】<br>施設・整備を適切に管理し、利用者の利便性をより向上させていくため、施設整備等維持管理年間計画に基づき、計画的な維持管理に努める。                            | かながわ労働プラザ職員及び労働福祉協会職員、委託業者、かながわ労働センター職員で構成する「プラザ施設維持管理推進会議」を毎月1回開催し、必要な情報の共有化を図り、効率的な施設維持管理に努めた。           |              |
| 【利用促進ならびに利用者サービスの向上の取組について】<br>更なる利用者増・利用者サービスの向上を目指して、必要な取組を行う。   | 無料貸会議室検索サイトへの登録やホームページ検索向上等のほか、有料広告、ダイレクトメールによる利用案内、広報誌「プラザ通信」の発行により周知を行った。                                |              |
| 【労働情報コーナーの機能拡充について】<br>各種労働図書・資料を収集するとともに、図書の閲覧コーナーを設置して、県民が必要とする情報提供やレファレンスサービス等を行う。                        | ホームページ、広報誌(労働情報コーナーだより)などにより、プラザが推薦する図書などの内容を分かりやすく紹介した。<br>広報誌で紹介した図書やその時々のお話になっていく労働に関する事柄等の特集コーナーを設置した。 |              |
| 【環境保全のための取組について】<br>令和7年度までに平成25年度比で電気15.4%、ガス5%、水道10.5%の使用量を削減する目標を設定し、その実現に取り組む。                           | 例年、利用者が少ない場合等には、エレベーター3基の内、2基のみの稼働としてエネルギー使用量の節減に努めてきたが、エレベーターにおける「3密」状況を避けるため、稼働台数の制限は行わなかった。             |              |
| 【危機管理への備えについて】<br>災害に備え、水・毛布・食料品等の災害備蓄品の計画的な整備を行う。新型コロナウイルス感染症をはじめとする感染症の拡大防止に備え、利用者用消毒液の設置、啓発ポスターの掲示等に取り組む。 | 新型コロナウイルス感染症の予防対策の取組として、フェイスマスク、使い捨て手袋等の備蓄を行った。また、横浜市中区役所が行った災害時を想定した「情報受伝達訓練」に参加した。                       |              |

※指定管理業務に与えた新型コロナウイルス感染症等の影響がある場合、対応状況を含めて、「実施状況等」欄に記載。

[ 参考：自主事業 ]

| 事業計画の主な内容                                      | 実施状況等  |
|--|--|
| 文化教養・労働・生活・健康・資格取得の5つをキーワードに、年間20講座以上を開催する。    | 自主事業講座では、年間30講座を開催し、642名（延べ4,345人）に受講いただいた。      |
| 地域住民との交流を図るため、地場産の野菜や地域作業所製品等を販売する「プラザ市」を開催する。 | 令和4年度は計15回開催し、近隣住民の方はもとより、プラザの機関団体の職員にも大変好評であった。 |

※自主事業に与えた新型コロナウイルス感染症等の影響がある場合、対応状況を含めて、「実施状況等」欄に記載。

## 6. 利用状況

|    |   |
|----|---|
| 評価 | <<評価の目安>><br>目標値を設定し目標達成率で、S：110%以上 A：100%以上～110%未満 B：85%以上～100%未満 C：85%未満<br>※施設の特性から利用状況の評価を行わない場合は「目標値の設定根拠」欄に当該理由を、「目標値」欄に代わりとなる数値（定員数等）を記載してください（女性保護施設と県営住宅等が該当）。 |
| C  |   |

|       | 前々年度    | 前年度     | 令和4年度   |
|-------|---------|---------|---------|
| 利用者数※ | 124,037 | 158,136 | 208,284 |
| 対前年度比 |         | 127.5%  | 131.7%  |
| 目標値   | 430,000 | 420,000 | 420,000 |
| 目標達成率 | 28.8%   | 37.7%   | 49.6%   |

目標値の設定根拠： 提案時の事業計画書に記載された年度目標

利用者数の算出方法（対象）： 利用申込書に記載された人数

※原則は人数だが、施設の状況等により変更可能。単位を変更した場合はその理由

<備考>

### 【新型コロナウイルス感染症等が利用状況に与えた影響と対応状況】

（※当該影響により評価結果がCとなった場合は必ず記載）

#### ①新型コロナウイルス感染症等が利用状況に与えた影響

令和4年度における利用者数は208,284人となり、前年度比で50,148人の増（+約31.7%）となったが、令和元年度の331,440人と比べると約37.1%の減少となった。新型コロナウイルス感染症を理由としたキャンセルが少なくなかったこともあり、施設の利用人員並びに利用率がコロナ禍以前と比べて落ち込むことになった。

#### ②令和4年度の対応状況

新型コロナウイルス感染症に係る感染防止対策を継続しつつ、施設を知らない方々の目にも留まるよう、無料貸会議室検索サイトへの登録やホームページ検索向上等のほか、有料広告やダイレクトメールによる利用案内、広報誌「プラザ通信」の発刊により利用促進を図った。

## 7. 利用者の満足度

|    |   |
|----|---|
| 評価 | <<評価の目安>><br>「満足」（上位二段階の評価）と答えた割合が、S：90%以上 A：70%以上～90%未満 B：50%以上～70%未満 C：50%未満<br>※評価はサービス内容の総合的評価の「満足」回答割合で行う。 |
| S  |   |

| 満足度調査の実施内容 | 協定に定めた調査内容 | 実施結果と分析   |
|------------|------------|---|
|            | 年 2 回      | 9～10月、2月に実施。<br>上位2段階の回答割合が90%以上を占め、利用者の満足度は高い。 |

[ サービス内容の総合的評価 ]

質問内容 施設を利用した全般的なサービスの満足度について

実施した調査の配布方法 利用者に直接配布 回収数/配布数 314 / 386 = 81.3%

配布(サンプル)対象 利用者

|                  | 満足     | どちらか<br>といえば<br>満足 | どちらか<br>といえば<br>不満 | 不満   | 合計    | 満足、不満に回答があった場合はその理由                                  |
|------------------|--------|--------------------|--------------------|------|-------|--|
| サービス内容の総合的評価の回答数 | 55     | 97.5               | 1                  | 0    | 153.5 | 利用者ニーズに即した施設整備や、きめ細やかな接客サービスの提供に努めたことが評価されたものと推測される。 |
| 回答率              | 35.8%  | 63.5%              | 0.7%               | 0.0% |       |  |
| 前年度の回答数          | 45     | 101.5              | 1.5                | 0    | 148   |  |
| 前年度回答率           | 30.4%  | 68.6%              | 1.0%               | 0.0% |       |  |
| 回答率の対前年度比        | 117.8% | 92.6%              | 64.3%              |      |       |  |

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

<備考>

### 【新型コロナウイルス感染症等が利用者満足度に与えた影響と対応状況】

(※当該影響により評価結果がCとなった場合は必ず記載)

①新型コロナウイルス感染症等が利用者満足度に与えた影響  
新型コロナウイルス感染症等の影響に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照

②令和4年度の対応状況  
新型コロナウイルス感染症等の影響に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照

## 8. 収支状況

|    |  |
|----|--|
| 評価 | ≪評価の目安：収支差額の当初予算額がマイナスの施設≫<br>(収支差額の当初予算額－収支差額の決算額)／収支差額の当初予算額の比率（マイナス収支の縮減率）が、S（優良）：5%以上 A（良好）：0%～5%未満 B（概ね計画どおりの収支状況である）：-15%～0%未満 C（収支差額の決算額の削減額が当初予算の85%未満）：-15%未満 |
| C  |  |

[ 指定管理業務 ]

(単位:千円)

|       |      | 収入の状況  |        |        |   | 収入合計    | 支出の状況   | 収支の状況  |              |
|-------|------|--------|--------|--------|---|---------|---------|--------|--------------|
|       |      | 指定管理料  | 利用料金   | その他収入  | その他収入の主な内訳  |         |         | 収支差額   | マイナス収支の縮減率 ※ |
| 前々年度  | 当初予算 | 0      | 84,096 | 56,761 | 負担金収入<br>55,645<br>雑収入<br>1,116                     | 140,857 | 143,064 | -2,207 |              |
|       | 決算   | 21,941 | 49,429 | 55,180 | 負担金収入<br>51,743<br>雑収入<br>1,426<br>雇用調整助成金<br>2,011 | 126,550 | 128,350 | -1,800 | 18.44%       |
| 前年度   | 当初予算 | 0      | 65,000 | 53,620 | 負担金収入<br>53,000<br>雑収入<br>620                       | 118,620 | 122,664 | -4,044 |              |
|       | 決算   | 3,769  | 65,403 | 54,751 | 負担金収入<br>54,000<br>雑収入<br>555<br>雇用調整助成金<br>196     | 123,923 | 130,021 | -6,098 | -50.79%      |
| 令和4年度 | 当初予算 | 0      | 75,500 | 55,200 | 負担金収入<br>54,500<br>雑収入<br>700                       | 130,700 | 133,200 | -2,500 |              |
|       | 決算   | 633    | 70,139 | 61,163 | 負担金収入<br>60,659<br>雑収入<br>504                       | 131,935 | 141,099 | -9,164 | -266.56%     |

※収支差額の当初予算額－収支差額の決算額/収支差額の当初予算額

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位:千円)

令和4年度 / 0 前年度 / 0 前々年度 / 0

<備考>

### 【新型コロナウイルス感染症等が収支状況に与えた影響と対応状況】

(※当該影響により評価結果がCとなった場合は必ず記載)

#### ①新型コロナウイルス感染症等が収支状況に与えた影響

施設の利用料金収入は、70,139千円となり、前年度比で4,736千円の増（＋約7.2%）となったが、令和元年度の76,546千円と比べると約9.1%の減少となった。新型コロナウイルス感染症を理由としたキャンセル、光熱費高騰の影響もあり、大幅な減収となった。

#### ②令和4年度の対応状況

利用料金を前納された利用料は、キャンセル期限の期日（3日前）までは預かり金とし、キャンセルの場合には返還することとした。  
支出については、旅費交通費、通信運搬費、修繕費、諸謝金の節減に努めたほか、新型コロナウイルス感染症を理由としたキャンセル料及び原油価格高騰に伴う光熱費価格上昇分の一部を、納付金の免除及び指定管理料収入により補ったものの、支出が収入を上回る結果となった。

9. 苦情・要望等  該当なし

| 分野    | 報告件数     |     | 概要                                 | 対応状況                   |
|-------|----------|-----|------------------------------------|------------------------|
| 施設・設備 | 利用者満足度調査 | 1 件 | 利用者からピアノの調律をしてほしいという御意見が寄せられた。     | ピアノの調律を行った。            |
|       |          | 件   |                                    |                        |
| 職員対応  | 利用者満足度調査 | 1 件 | 利用者からほこりが積もっている椅子を見かけるとい御意見が寄せられた。 | 清掃員に周知徹底し、こまめな清掃を心掛けた。 |
|       |          | 件   |                                    |                        |
| 事業内容  |          | 件   |                                    |                        |
|       |          | 件   |                                    |                        |
| その他   |          | 件   |                                    |                        |
|       |          | 件   |                                    |                        |

※指定管理者に起因するものを記載。その他、苦情・要望への対応を行ったものを記載。

10. 事故・不祥事等  該当なし

|     |   |
|-----|---|
| 発生日 | ①発生時の詳細な状況<br>②県職員による確認の状況（内容及び実施日を記入）<br>③その後の経過（現在に至るまでの負傷者の状況、再発防止策等）<br>④施設に対する問題点の指摘やクレームの有無（有の場合は概要を記入）<br>⑤原因及び費用負担の有無（費用負担が有の場合は内容および負担者を記入）<br>⑥記者発表の有無（有の場合はその年月日を記入） |
|     | ①<br>②<br>③<br>④<br>⑤<br>⑥  |

※随時モニタリングを実施した場合は必ずその内容を記載。

※過去に発生したものでも、新たな対応等を実施した場合には、その内容を記載。

※なお、大きな事故・不祥事について改善勧告を行わなかった場合は、その理由を併せて記載。

11. 労働環境の確保に係る取組状況

| 確認項目      | 指摘事項の有無 | 備考 |
|-----------|---------|----|
| 法令に基づく手続き | 無       |    |
| 職員の配置体制   | 無       |    |
| 労働時間      | 無       |    |
| 職場環境      | 無       |    |

※指摘事項は、県による監査（包括外部監査含む）又は労働基準監督署によるものとし、有とした場合は備考欄に概要を記載。