

# モニタリング結果報告書 (令和2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。 (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	H28.4.1 ~ R3.3.31 (2018年) (2021年)	施設所管課 (事務所)	雇用労政課

## 2. 総合的な評価

総合的な評価の理由と今後の対応	
<p>※新型コロナウイルス感染症が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C評価、利用者の満足度調査S評価、収支状況S評価、であったため、3項目評価はB評価となった。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、休館や開館時間の変更措置を講じたことによる影響が大きかったことや、その後も新型コロナウイルス感染症の拡大の影響でキャンセルの増加や、利用予約も伸びなかったことから、利用者数と利用収入が前年度に比べ大幅に減少した。</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>工夫を凝らした講座の実施、利用者からの要望を踏まえた施設管理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、新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策の徹底を図るとともに、更なる施設の利用促進や利用サービスの向上に努め、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 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。 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。 自主事業についても、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 新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため休館又は開館時間の変更措置を講じたことにより利用者数が減少し、目標達成率は28.8%となったため、利用状況はC評価とした。 今後は、引き続き利用者サービスの向上に努めるとともに、施設の利用促進の取組としてSNSやダイレクトメールなどを用いた情報発信に力を入れていく必要がある。</p> <p>◆利用者の満足度 年2回実施した満足度調査では、「大変満足」「満足」と回答した割合が90%以上であったため、S評価とした。</p> <p>◆収支状況 指定管理料の支払や納付金の免除により、マイナス収支の縮減率が18.44%となったため、S評価とした。</p> <p>◆苦情・要望等 満足度調査における「大変満足」「満足」と回答した割合が90%以上となっている。 施設の老朽化に伴う不満の声がやや増加傾向にあるが、全体としては満足の比率が上昇している。</p> <p>◆事故・不祥事等 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 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 引き続き新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策を行うとともに、地域住民との交流を目的とした事業についても開催できるよう、より親しみやすい管理運営に努めていただきたい。</p>	
B	<p>S：極めて良好 A：良好 B：一部改善が必要 C：抜本的な改善が必要</p> <p>※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</p>

### 3. 月例・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	
現場確認	実施日	特記すべき事項があった場合はその内容
	月1回1時間程度	
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

### 4. 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 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。	
戦略的広報・PR等の展開 さらなる利用者増・利用者サービスの向上を目指して、必要な取組を行う。	インターネット検索の検索率の向上に努めた。 グーグルインドアビューを駆使した会議室等の案内を、ホームページで展開した。	
労働情報コーナーについて 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。	ホームページや広報紙などにより、推薦する図書などの内容をわかりやすく紹介した。 インターネット検索を利用した蔵書の外部検索機能等を通じて、蔵書の情報提供を行った。	
危機管理への備えについて 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。インフルエンザ等の感染症の予防に備え、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。 利用人数の制限や消毒の徹底、マスク着用の声掛けを行うことで感染症の予防対策に努めた。	

※指定管理業務に与えた新型コロナウイルス感染症の影響等がある場合、対応状況も含めて、「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20講座以上を開催する。	年間22講座を開催し、421人（延べ3,596人）に受講いただいた。
地域住民とプラザ内の機関・団体の職員の交流を目的とした、「プラザ市」を年5回開催する。	計画どおり開催するとともに、11月以降の開催については、屋外で開催することにより、新型コロナウイルス感染症の拡大防止に努めた。

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

## 5. 利用状況

評価	≪評価の目安≫ 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 目標値を設定していない場合は対前年度比。社会福祉入所施設と県営住宅については評価を行わないこともできますが、「目標値」欄に代わりとなる数値（定員数等）があれば記載してください。
C	

	前々年度	前年度	令和2年度
利用者数※	335,084	331,440	124,037
対前年度比		98.9%	37.4%
目標値	391,300	430,000	430,000
目標達成率	85.6%	77.1%	28.8%

目標値の設定根拠： 提案書

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

<p><b>【新型コロナウイルス感染症が利用状況に与えた影響と対応状況】</b>                  (※新型コロナウイルス感染症の影響により評価結果がCとなった場合は必ず記載)</p>
<p>①新型コロナウイルス感染症が利用状況に与えた影響                  令和2年度における利用者数は、124,037人で207,403人減少し、前年度比62.6%減となった。                  新型コロナウイルス感染症の拡大防止への協力として、4月から5月、令和3年1月から3月にかけて休館又は開館時間の変更措置を講じたことの影響が大きかったことや、その後も利用が伸びなかったことにより、施設の利用人数並びに利用率が大きく落ち込むこととなった。</p>
<p>②令和2年度の対応状況</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・令和2年4月4日（土） 9～17時休館</li> <li>・令和2年4月5日（日） 全日休館</li> <li>・令和2年4月6日（月） 9～11時・17～22時休館</li> <li>・令和2年4月7日（火） 18～22時休館</li> <li>・令和2年4月8日（水） 全日休館</li> <li>・令和2年4月9日（木） 9～11時・15～22時休館</li> <li>・令和2年4月10日（金）～5月31日（日） 全日休館</li> <li>・令和3年1月17日（日）～3月21日（日） 20～22時休館</li> <li>・令和3年3月22日（月）～3月31日（水） 21～22時休館</li> </ul> <p>この他、トレーニングルームのシャワーの利用制限やトレーニング機器について同時に5名以上が利用しないよう入場制限を図るなど、新型コロナウイルス感染症の拡大防止に努めた。                  会議室についても、定員の半数で利用し、室内でもソーシャルディスタンスを確保した。</p>

## 6. 利用者の満足度

評価	≪評価の目安≫ 「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 ※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	7月～9月、3月に実施。 「大変満足」「満足」との回答が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 323 / 400 = 80.8%

配布(サンプル)対象 利用者

	満足	どちらか といえば 満足	どちらか といえば 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	52	99.5	2.5	0	154	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	33.8%	64.6%	1.6%	0.0%		
前年度の回答数	37	80.5	1.5	0	119	
前年度回答率	31.1%	67.6%	1.3%	0.0%		
回答率の対前年度比	108.6%	95.5%	128.8%	0.0%		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

**【新型コロナウイルス感染症が利用者満足度に与えた影響と対応状況】**  
 (※新型コロナウイルス感染症の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が利用者満足度に与えた影響

—

②令和2年度の対応状況

窓のない会議室について、換気ができない、という意見があったため、会議室やホールにおいて、業務用の扇風機を配置するという対応を行った。

## 7. 収支状況

評価	《評価の目安》 収支差額の当初予算額：マイナスの施設が該当 (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
S	

[ 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	86,360	55,534	負担金収入 54,946 雑収入 588	141,894	143,191	-1,297	
	決算	7,852	73,393	56,563	負担金収入 55,557 雑収入 1,005	137,808	136,463	1,345	203.70%
前年度	当初予算	0	86,360	55,534	負担金収入 54,946 雑収入 588	141,894	143,191	-1,297	
	決算	0	76,546	55,953	負担金収入 54,932 雑収入 1,021	132,499	139,464	-6,965	-437.01%
令和2年度	当初予算	0	84,096	56,761	負担金収入 55,645 雑収入 1,116	140,857	143,064	-2,207	
	決算	21,941	49,429	55,180	負担金収入 51,743 雑収入 1,426 雇用調整助 成金 2,011	126,550	128,350	-1,800	18.44%

※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2年度 / 0 前年度 / 0 前々年度 / 0

<備考>

【令和2年度】

新型コロナウイルス感染症の拡大防止による休館や開館時間の短縮等による大幅な収入減に対し、県は納付金(2,750千円)を免除するとともに指定管理料を支払う対応を取った。

【令和元年度】

新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため事業を中止したことに対し、県は納付金(2,725千円)を免除する対策を取った。

【平成30年度】

空調設備更新工事に伴う利用料収入減に相当する額について、県は納付金(2,700千円)を免除するとともに指定管理料を支払う対応を取った。

**【新型コロナウイルス感染症が収支状況に与えた影響と対応状況】**  
(※新型コロナウイルス感染症の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が収支状況に与えた影響

施設の利用料金収入は、49,429千円となり、前年度比で27,117千円の減となった。

新型コロナウイルス感染拡大防止への協力として休館や閉館時間の短縮を行ったことや、感染拡大の影響でキャンセルが増え、利用予約も伸びなかったこと、さらに自主事業の受講料収入も伸びなかったことにより大幅な減収となった。

②令和2年度の対応状況

支出については、人件費、光熱水費、修繕費、消耗品費等を節減したほか、大幅な減収状況に鑑み県への納付金を免除した。しかし、委託費等の固定的な経理については見直し、支出抑制等が難しく節減が進まなかった。

施設の継続に必要な費用として支払った指定管理料により収入を補ったものの、支出が収入を上回る結果となった。

雇用の維持と職員の収入の安定を図るため、国の雇用調整助成金や緊急雇用安定助成金の制度を活用した。

8. 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	みんなの声 1 件	利用者から、蛇口の水の勢いを弱くして欲しいという意見が寄せられている。	蛇口の調整を行った。
職員対応	プラザ運営委員会 1 件	利用者から、駐輪場職員の態度が悪いという意見が寄せられている。	接遇に関する教育を改めて行う。
事業内容			
その他	プラザ運営委員会 1 件	利用者から、食事サービスについて検討してほしいという意見が寄せられている。	お弁当やケータリング業者の情報を紹介できるよう対応した。

※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。

9. 事故・不祥事等  該当なし

発生日	①発生時の詳細な状況 ②県職員による確認の状況（内容及び実施日を記入） 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） 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） 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） ⑥記者発表の有無（有の場合はその年月日を記入）
	① ② ③ ④ ⑤ 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。

10. 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。