

モニタリング結果報告書 (平成29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	http://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ため(平成9年4月1日)		
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~H33. 3. 31	施設所管課	労政福祉課

2. 総合的な評価

総合的な評価の理由と今後の対応	
<p>利用状況B評価、利用者の満足度S評価、収支状況S評価、であったため、3項目評価はA評価となった。利用者数について、実績の3カ年比較では増加傾向にあるものの、目標の達成には至らなかった。利用料金収入は3カ年比較で増加しているが、自主事業を除く収支ではマイナスになっている。引き続き経費の削減と利用料金収入の増を目指し、各施設の稼働率向上に向けた広報等を強化する必要がある。</p> <p>経費削減の努力や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>今後も利用者サービスの観点重視し、利用者数等の高い目標をクリアするよう期待したい。</p>	
<p><各項目の詳細説明></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。利用者本位の取組みや地域との連携、事故防止等に積極的に取り組んでいる。自主事業では、利用者のニーズを考慮した多様な講座を開催した。また、地域住民の交流等を目的としたプラザフェスタには3,679名もの来場者があり、地域においてなくてはならない催し物として定着している。</p> <p>◆利用状況 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、利用者を広げるための積極的な広報活動に取り組んだが、利用者数は対前年比で95.5%、目標達成率は91.8%となったため、B評価となった。利用者数の減少は、平成29年度から労働情報コーナーでの新聞の配架を中止したことが要因のひとつと考えられる。提案書に掲げた高い目標をクリアするため、稼働率向上のための更なる対応が求められる。</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98.6%であったためS評価とした。アンケートの配布数を増やすとともに、回答について積極的な声かけを行ったことから、前年度よりアンケート回収率が向上した。</p> <p>◆収支状況 利用料金収入が当初予算を下回ったが、支出額も当初予算より大幅に減少したため、当初予算収支額-1,794千円から、決算では-482千円となり、マイナス収支の縮減率が26.87%になったためS評価とした。これまで敬遠される傾向にあった単身利用者向けに減免プランを設定することなどにより利用者数の増加を図ったところ、利用率は一定程度向上したが、当初予算上の利用料金収入には達しなかった。他方、支出については、人件費の削減に努めたことにより減額されている。自主事業を除く収支ではマイナスになっているものの、利用料金収入及び自主事業収入は3カ年比較で増加しており、自主事業を含む全体の収支ではプラスになっている。更なる利用料金収入の増のため、各施設の稼働率を上げる取組が求められる。</p> <p>◆苦情・要望等 部屋を早めに開けてほしいとの要望に関しては、1時間単位の利用がルールであることを説明するとともに、利用当日に予約時間前からの利用を希望し空きがある場合に利用できる料金半額サービスを案内した。また空調設備を整えて欲しいとの要望に対し、次年度に更新工事を実施する予定であると回答した。</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 3項目評価はA評価となったが、引き続き経費削減や自主事業収入増に向けた取組を行うとともに、利用者の要望を踏まえた施設運営による利用拡大に努めてもらいたい。</p>	
3項目評価	<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>
A	

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・設備を適切に管理し、利用者の利便性を向上させるため、施設設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。 引き続き4階ロビーにサービスカウンターを設置し、利用者への一層のサービスの向上に努める。	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、必要な取組みを行う。	インターネット検索の検索率の向上に努めた。 タウン誌を活用し、講座やイベント情報の周知を図った。 各種媒体を活用して施設利用や講座の案内を発信し、利用の向上を図った。 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。 施設の案内や自主事業の紹介、サービスプラン等を掲載した「プラザ通信」を年3回発刊した。	

[参考：自主事業]

事業計画の主な内容	実施状況等
講座等の開催 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33講座を開催し、860名（延べ4,896名）に受講いただいた。
利用者団体の活動の発表の場や、サークルによる体験教室や作品展示の機会、また地域との交流の場として「第12回プラザフェスタ」を開催する。	平成30年2月24日に開催した「第12回プラザフェスタ」には3,679名が来場され、県内の多くの勤労者とそのご家族の皆様楽しんでいただけた。

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。
B	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。

	前々年度	前年度	平成29年度
利用者数※	409,342	413,456	394,808
対前年度比		101.0%	95.5%
目標値	350,000	430,000	430,000
目標達成率	117.0%	96.2%	91.8%

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

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	6～7月、2～3月の2回実施。 「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 156 / 265 = 58.9%

配布(サンプル)対象

	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評価の回答数	44	100.5	2	0	146.5	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	30.0%	68.6%	1.4%	0.0%		
前年度の回答数	32	76.5	3.5	0	112	
前年度回答率	28.6%	68.3%	3.1%	0.0%		
回答率の対前年度比	105.1%	100.4%	43.7%	0.0%		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

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					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	収入合計		支出	収支差額
前々年度	当初予算	0	95,707	63,105	負担金収入 62,517 雑収入588	158,812	160,184	-1,372	
	決算	0	76,726	60,722	負担金収入 59,982 雑収入740	137,448	137,278	170	112.39%
前年度	当初予算	0	94,161	56,780	負担金収入 56,192 雑収入588	150,941	150,843	98	
	決算	0	80,115	54,594	負担金収入 53,454 雑収入1,140	134,709	137,261	-2,552	2704.08%
29年度	当初予算	0	92,828	53,331	負担金収入 52,743 雑収入588	146,159	147,953	-1,794	
	決算	0	83,179	55,620	負担金収入 54,596 雑収入1,024	138,799	139,281	-482	73.13%

※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)

29年度 / 2,700 前年度 / 2,700 前々年度 / 0

<備考>

8. 苦情・要望等

分野	報告件数		概要	対応状況
施設・設備	満足度調査	1 件	空調設備をもう少し整えてほしい。	次年度（平成30年度）に更新工事を実施する予定であることを回答した。
		件		
職員対応		件		
		件		
事業内容		件		
		件		
その他	満足度調査	1 件	もう少し早めに部屋を開けてほしい。	1 時間単位の利用がルールであることを説明するとともに、利用当日に予約時間前からの利用を希望し空きがある場合に利用できる料金半額サービスを案内した。
		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。

9. 事故・不祥事等

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）
該当なし	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・不祥事に関し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。