

モニタリング結果報告書

施設 神奈川県立かながわ労働プラザ

指定管理者 公益財団法人神奈川県労働福祉協会

施設所管課 労政福祉課

(平成 23 年度 上半期)

管理運営状況総括

今期の指定管理者の管理運営状況（1～9の結果を踏まえ、判定してください）

B

A：提案を上回る取組みを実施し、極めて良好な管理運営状況である。

B：提案どおりに取組みを実施し、良好な管理運営状況である。

C：提案どおりに取組みを実施したが、管理運営状況については、一部工夫が必要な面がある。

D：提案どおりに取組みを実施していない。また、提案どおりに取組みを実施したが、管理運営状況については、抜本的な改善が必要である。

1 月例報告書によるモニタリングの概況

報告月	受理日	確認通知日	備考（確認事項等）
4月	5月13日	5月20日	月報・法人への聞き取りにより、利用者数が昨年度より減少している状況を確認。施設の維持管理は、適切に実施している旨を確認。
5月	6月15日	6月24日	同上
6月	7月15日	7月29日	同上
7月	8月15日	8月31日	同上
8月	9月15日	9月30日	同上
9月	10月14日	10月31日	同上

2 指定管理者が提案した取組み等の実施状況

指定管理者の選定に際して、サービスの向上や利用促進の観点から提案された各取組み等について、提案内容の要旨とそれに対応する形で実績又は今後の見込みを記載する。

<提案内容の概要>

○利用者サービス向上の観点から、次の提案があった。

- ①利用者ニーズに即した施設設備を提供する。
- ②労働関係情報をはじめとしたさまざまな情報を提供する。
- ③きめ細かな対応による接客サービスを提供する。

<実施状況>

- ①電子掲示板による多様な情報の提供や、第1期に導入した設備・機器類の維持管理に努めた。また、24年2月を目途に、新たに乳児連れの利用者ニーズに応えるため、幼児室を活用して新たな授乳スペースを整備する予定である。

- ②労働情報コーナーの図書及び資料の充実を図ったほか、県内で開催される各種講座等の案内や地域の情報を来館者に分かりやすく配架した。また、24年2月を目途に、新たに利用者がインターネット上で直接図書管理システムの蔵書検索にアクセスできる環境を整え、労働情報コーナーの蔵書の状況がリアルタイムで分かるようにする予定である。
- ③会議室の利用方法や貸出機器の使用について、利用者へのきめ細かいサポートや外国人利用者が多いトレーニングルームでの外国語による案内の掲示を行ったほか、県民・利用者の立場に立った接遇の姿勢をまとめた「全員コンシェルジュ宣言」を職員が毎日励行した。

<提案内容の概要>

○施設の利用促進の観点から、次の提案があった。

- ①利用者拡大のための積極的な広報活動を行う。
- ②利用者の自己学習、交流活動を継続する契機となるよう、また、施設を利用してもらうよう、積極的に自主事業を開催する。
- ③労働情報コーナーにおける図書・資料等を充実し、利用者の要望に対応できるよう運営する。

<実施状況>

- ①ホームページや広報誌での広報に加え、今後は他団体等のホームページとの相互リンクの拡大やDMの送付など広報手段の拡充を図る予定である。
- ②労働・生活・文化教養・健康などをキーワードに次のような自主事業を開催し、施設の利用促進を図った。

・源氏物語講座

〔 5/9 : 88名、5/16 : 79名、6/6 : 79名、6/13 : 78名、
7/4 : 79名、7/11 : 73名、9/5 : 75名、9/12 : 73名参加 〕

・就業規則の意外な活用法

(6/9 : 41名参加)

・パソコン初級講座

(6/30 : 11名、7/2 : 11名、7/7 : 11名、7/9 : 12名、7/14 : 11名、7/16 : 8名参加)

※今回受講できなかった利用者からの要望もあり、10月より追加講座を開催予定

・労働関連実践セミナー

(8/25 : 21名、9/21 : 17名参加)

・女性古典フラダンス

(9/2 : 26名、9/16 : 24名、9/30 : 21名参加)

- ③労働情報コーナー内の特集コーナーに、月ごとに次のようなテーマを設け、関連する資料を配架するとともに、利用者の要望を的確に把握して必要な労働関係図書を購入した。

・特集コーナーの月別テーマ

4月 : メンタルヘルス

5月 : リスクマネジメント

6月 : CSR・コンプライアンス

7月 : 就職活動

8月 : 第61回労働大学講座 講師著作物

9月 : 非正規雇用・ワーキングプア

3 収支状況（単位：千円）注：千円未満を切捨てているため、合計は一致しません。

	収 入 額				支出額	収支差額
	収入合計	指定管理料	利用料金	その他収入		
年間予算額 今期 (前期)	159,115 (70,780)	0 0	85,611 (68,418)	73,504 (2,362)	159,115 (64,113)	0 (6,667)
上(下)半 期予算額	79,557	0	42,805	36,752	79,557	0
4月	10,929	0	6,569	4,359	9,382	1,547
5月	11,788	0	6,297	5,490	9,361	2,427
6月	12,809	0	7,412	5,397	11,612	1,197
7月	12,659	0	7,956	4,703	9,658	3,001
8月	12,592	0	6,085	6,507	12,697	△105
9月	11,767	0	6,470	5,297	10,127	1,640
今年度 半期計	72,547	0	40,791	31,755	62,840	9,707
前年度 同期計	37,528	0	34,514	3,013	30,103	7,425

- 1 指定管理者の収入を記載する（県の収入である「使用料」は含まない）。
 2 「その他収入」は、都市公園の駐車場収入、雑収入、寄付金収入など指定管理料と利用料金以外のすべての収入を記載する。

収支状況に関する意見等

- ①年間予算額における収支差額が0でない場合は、その理由を記載する。
 ②今年度半期計欄の収支差額が、収入合計又は支出額のうち低い方の額の1割以上プラス又はマイナスとなっている場合は、その理由を分析し詳細に記載するとともに、必要な場合は、対応策も併せて記載する。また、収支差額に1割以上プラスが生じた主な理由が、人件費の削減である場合は、年度協定における人員配置計画と比較し、合理性が認められるか否かを記載する。
 ③今年度半期計における収入額又は支出額が前年度対比30%以上プラス又は、マイナスとなっている場合は、理由を分析し、詳細に記載する。

<意見等>

- ① 該当なし
 ② 上半期は大きな修繕が発生しなかったことや事務用の消耗品費等の節減を行ったことなどから、収支差額に1割以上プラスが生じた。
 ③ 平成23年度よりかながわ労働プラザの施設全体の維持管理費（光熱水費、電話料、設備管理費等）を一旦指定管理者が負担し、その後指定管理施設以外の部分の経費を県から収入化していることから前年対比30%以上のプラスとなっている。

<参考>

本施設について県が支出した（する）修繕費等

⇒該当なし

30万円以上の修繕費等については、県が支出することと基本協定で定めている。施設の状況をよりの確に把握するため、県が支出した修繕費等についても参考に記載している。

1 県が支出した施設の修繕費等の金額及び工事内容を記載する。

2 「金額」欄は、半期ごとの総額を記載し、「工事箇所・内容」欄には、主な工事とその金額をカッコ書きで記載する。

	金額	工事箇所・内容
上半期	0	
下半期	0	
総額	0	

(今期に行った資本的な収入及び支出等の状況)

⇒該当なし

	内容	金額(千円)
収入の状況		
支出の状況		
積立等の状況		(期首)
		(期末)

収入の状況：定期預金の取り崩し、借入れによる収入があった場合等は、その旨を必ず記載する。

支出の状況：車両の購入、施設の増改築、また定期預金の積み立てを支出に含めた場合等は、その内容を必ず記載する。

積立等の状況：積立・借入れ等がある場合は、その内容（施設の増改築のための積立・借入れ、定期預金等）、当該期首及び期末の金額を必ず記載する。

4 利用状況
(会議室等)

	利用者数	前年同月利用者数	前年対比増減率
4月	21,989人	24,550人	△10.4%
5月	24,414人	24,537人	△0.5%
6月	26,820人	28,428人	△5.7%
7月	27,533人	29,824人	△7.7%
8月	22,232人	25,864人	△14.0%
9月	26,862人	28,769人	△6.6%

(駐車場)

	利用台数	前年同月利用台数	前年対比増減率
4月	1,247台	1,532台	△18.6%
5月	1,132台	1,440台	△21.4%
6月	1,204台	1,580台	△23.8%
7月	1,213台	1,541台	△21.3%
8月	995台	1,212台	△17.9%
9月	1,262台	1,592台	△20.7%

	目標利用者数	利用者数	前年同月利用者数	目標対比増減率	前年対比増減率
今年度上半期計	平成27年度までに、単年度で350,000人	149,850人	161,972人	%	△7.5%
今年度下半期計	人	人	人	%	%

利用状況に関する意見等

- ①今年度上(下)半期計の前年対比増減率が、1割以上プラス又はマイナスとなっている場合は、その理由及び対応策を分析し記載する。(特に、理由の記載にあたっては、各月の状況を分析し、わかりやすく具体的に記載する。)
- ②目標利用者数を下回った場合は、その理由を記載する。
なお、目標利用者数を定めていない場合は、未記入もやむを得ないが、次回以降は記入する。

<意見等>

- ・ 年度協定で5年間の目標を定めているが、半期ごとの目標利用者数は定めていない。
- ・ 利用者数について、4月分は震災に伴う施設利用のキャンセルが生じたこと、8月分は、利用団体の都合による、直前での大口キャンセルが生じたことにより、対前年を下回っている。
- ・ 今後は、新たに他団体等のホームページとの相互リンクの拡大や、利用者へのDMの送付、ツイッターの活用等の取組みを実施し、利用者拡大に努めていく。

①② 該当なし

5 苦情・要望等の状況

受付件数（うち施設所管課受付分）⇒該当なし

報告月	口頭		文書			合計
	対面	電話	手紙	メール	アンケート	
月	()	()	()	()	()	()
月	()	()	()	()	()	()
月	()	()	()	()	()	()
月	()	()	()	()	()	()
月	()	()	()	()	()	()
月	()	()	()	()	()	()
合計	()	()	()	()	()	()

6 特筆すべき苦情・要望等及び対応状況

⇒該当なし

（類似の苦情や要望が多く寄せられたもの、苦情や要望をもとに対応した取組みが利用者に評価されたもの、苦情や要望のうち対応したいと考えるが、諸般の事情により対応できないものなど、特に注意すべき場合に記載する。）

分野	概要	対応状況
施設・設備	・	
	・	
職員対応	・	
	・	
事業内容	・	
	・	
その他	・	
	・	

7 事故や不祥事等の発生状況

（利用者や職員が死傷した場合、業務の実施において法令違反等による指導や処分を受けた場合及び個人情報や公金の管理等において不適切な取扱い等があった場合は、その概要と対応状況を記載する。なお、利用者の死亡事故や個人情報の流出等、重大な事故や不祥事が発生した場合は、県庁改革課に任意の様式により速やかに報告書を提出する。）

発生日	概要・対応状況等
9月 7日	ギャラリー利用者が、展示用パネルを持ち上げて移動した際、支柱とパネルボードを固定している留め具がはずれていたことからパネルボードがはずれ、倒れてきた支柱で右頬に切り傷を負った。塗り薬で応急措置をするとともに、治療費は加入している保険で対応した。
月 日	

8 随時モニタリングの実施状況

〔 事故や不祥事の発生等に伴い、施設所管課が随時モニタリングを実施した場合は、調査内容や結果を記載する。 〕

実施日	対応者等	経緯・調査内容	調査結果
9月12日	指定管理者	上記7に記載した事故を受け、施設内の物品、機器等全て再点検を行った。	上記7の他に不良箇所はなかった。
月 日			

9 上（下）半期の所見等

〔 1～8の各項目の状況等を踏まえ、指定管理業務をより効果的・効率的に推進する観点から、反省点や改善策等を記載する。 〕

指定管理者	<p>今年3月に発生した震災の影響等により平成23年度上半期の利用人員は前年度対比7.5%減の約15万人となった。平成23年度下半期は新たに企業へのダイレクトメールによる利用案内の発送、各種広報誌やホームページ等への広告掲載などに積極的に取り組み、利用者の増につなげていきたい。また、ホームページの内容をより充実させ、利用者によくの情報を提供していきたい。</p> <p>平成7年の施設開設後、経年劣化が見られる設備や備品類等について、修繕や更新を適宜行い、利用者ニーズに即したサービスの充実を図っていきたい。</p>
施設所管課	<p>利用者ニーズの把握や利用者へのきめ細かいサポートによく努め、自主事業も積極的に行っている。しかし、今年3月の東日本大震災の影響や、今年4月からの利用料金値上げの影響で利用人員が伸び悩んでいることから、下半期は利用者へのDMの発送や広告掲載、団体や企業のホームページとの相互リンクの拡大、ツイッターの活用等利用者拡大に向けた新たな取組みに積極的に取り組んでもらいたい。</p> <p>設備や備品については、引き続き点検・修繕・更新等を行い、老朽化による利用者サービスの低下につながらないよう努めてもらいたい。</p>