

モニタリング結果報告書

施設 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 下半期)

管理運営状況総括

1 今期の指定管理者の管理運営状況（2～10の結果を踏まえ、判定してください）

B

<判定理由>

・利用状況については、昨年度より利用者数は減少しており、当初の目標を達成するには厳しい状況であるが、施設管理面では問題がなく、施設・設備の充実や利用者サービス向上の取組みを積極的に行っている。また、利用者拡大に向けた新たな取組みも行っていることからB判定とした。

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。

2 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 | 確認方法 | | | 指導等の有無 | 備考（指導事項等） |
|-----|--------|--------|------|------|------|--------|----------------------------------------|
| | | | 月報確認 | 現場確認 | 電話確認 | | |
| 10月 | 11月15日 | 11月30日 | ○ | × | ○ | なし | 月報・法人への聞き取りにより、施設の維持管理は、適切に実施している旨を確認。 |
| 11月 | 12月15日 | 12月28日 | ○ | × | ○ | なし | 同上 |
| 12月 | 1月13日 | 1月25日 | ○ | × | ○ | なし | 同上 |
| 1月 | 2月15日 | 2月29日 | ○ | × | ○ | なし | 同上 |
| 2月 | 3月15日 | 3月28日 | ○ | × | ○ | なし | 同上 |
| 3月 | 4月13日 | 4月26日 | ○ | × | ○ | なし | 同上 |

3 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してください。

<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様々な情報を提供する。
 - ③ きめ細やかな対応による接客サービスを提供する。

<実施状況>

- ① 多目的ホールの音響機材リニューアル工事やタイルカーペット交換をはじめ、施設整備の充実を図った。また、新たに、視覚障害者のための点字案内板の設置や、乳児連れの利用者ニーズに応えるための幼児室を活用した授乳スペースの整備を行うとともに、継続して地域情報コーナーに近隣地区の施設やイベントなどのパンフレット等を配架し、施設利用者に情報提供した。
- ② 労働情報コーナーにおいて、新刊図書やその時々話題になっている労働に関する事柄等の特集コーナーを設置するとともに、就職活動の情報や生活に役立つ身近な情報等を掲示板に掲示した。また、新たにインターネットを利用した蔵書の外部検索機能を整備するなど利用者サービスの向上に努めた。
- 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、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、トラブル防止やサービスの向上に努めた。

<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った。
- 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

〔 10/3 : 72名、10/17 : 65名、11/7 : 75名、
11/14 : 68名、12/5 : 71名、1/16 : 75名参加 〕

・女性古典フラダンス

〔 10/7 : 22名、10/14 : 21名、10/28 : 21名、11/4 : 18名、
11/11 : 14名、11/25 : 17名、12/2 : 18名参加 〕

・男性古典フラダンス

〔 10/7 : 4名、10/14 : 4名、10/28 : 4名、11/4 : 4名、
11/11 : 4名、11/25 : 4名、12/2 : 4名参加 〕

・労働関連実践セミナー

(10/19 : 20名、11/16 : 21名、1/18 : 25名、3/14 : 26名参加)

・ものづくり体験教室

(10/1 : 324名参加)

・神奈川の歴史講座

〔 10/19 : 53名、11/16 : 58名、12/21 : 39名、
1/18 : 53名、2/22 : 46名、3/22 : 49名参加 〕

・パソコン初級講座

〔 11/1 : 6名、11/4 : 7名、11/8 : 6名、
11/11 : 6名、11/15 : 6名、11/18 : 6名参加 〕

・パソコンMOS資格取得講座

11/1：4名、11/4：5名、11/8：4名、11/11：3名、11/15：5名、
11/18：5名、11/22：3名、11/25：4名、11/29：4名、12/2：4名、
12/6：4名、12/9：4名、12/13：3名、12/16：5名参加

- ・健康づくり講座
(3/2：2名、3/9：2名、3/16：2名参加)
- ・就職支援セミナー
(3/6：12名、3/13：7名 名参加)
- ・50代からのライフプランセミナー
(3/18：28名参加)
- ・古典特別講座
(3/27：109名参加)

また、各種利用団体の活動の発表や地域との交流の場として、2月4日（土）に「第6回かながわ労働プラザフェスタ」を開催し、1,128人の来館者があった。

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、必要な労働関係図書の購入や、新たにインターネットを利用した蔵書の外部検索機能の整備を行った。

- ・特集コーナーの月別テーマ
 - 10月：個人情報保護
 - 11月：人材マネジメント・リーダーシップ
 - 12月：ワーク・ライフ・バランス
 - 1月：労働法
 - 2月：年金
 - 3月：就業規則

4 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) |
| 下半期 予算額 | 79,558 | 0 | 42,806 | 36,752 | 79,558 | 0 |
| 10月 | 14,074 | 0 | 8,090 | 5,983 | 11,351 | 2,723 |
| 11月 | 12,640 | 0 | 7,057 | 5,582 | 11,545 | 1,095 |
| 12月 | 11,163 | 0 | 5,669 | 5,494 | 12,150 | △987 |
| 1月 | 11,056 | 0 | 6,147 | 4,909 | 10,020 | 1,036 |
| 2月 | 13,520 | 0 | 7,094 | 6,426 | 12,163 | 1,357 |
| 3月 | 11,596 | 0 | 6,925 | 4,670 | 18,671 | △7,075 |
| 今年度 半期計 | 74,052 | 0 | 40,984 | 33,067 | 75,903 | △1,851 |
| 前年度 同期計 | 34,221 | 0 | 33,824 | 397 | 40,344 | △6,123 |

- 1 指定管理者の収入を記載してください（県の収入である「使用料」は含みません。）。
- 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してください。

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、その理由を記載してください。
- 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してください。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してください。
- 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、詳細に記載してください。

<意見等>

①② 該当なし

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

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。施設の状況をより的確に把握するため、県が支出した修繕費等についても参考に記載している。

- 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してください。
- 「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してください。
- 修繕等の一覧がある場合は、参考にご提供くださるようお願いいたします。

| | 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、その旨を必ず記載してください。

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してください。

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してください。

5 利用状況

| | 利用者数 | 前年同月利用者数 | 前年対比増減率 |
|-----|---------|----------|---------|
| 10月 | 30,575人 | 31,631人 | △3.3% |
| 11月 | 26,923人 | 27,385人 | △1.7% |
| 12月 | 21,709人 | 24,235人 | △10.4% |
| 1月 | 21,343人 | 23,791人 | △10.3% |
| 2月 | 26,576人 | 26,779人 | △0.8% |
| 3月 | 26,079人 | 21,058人 | 23.8% |

(駐車場)

| | 利用台数 | 前年同月利用台数 | 前年対比増減率 |
|-----|--------|----------|---------|
| 10月 | 1,270台 | 1,582台 | △19.7% |
| 11月 | 1,059台 | 1,259台 | △15.9% |
| 12月 | 836台 | 1,174台 | △28.8% |
| 1月 | 898台 | 1,162台 | △22.7% |
| 2月 | 1,029台 | 1,315台 | △21.7% |
| 3月 | 1,214台 | 1,041台 | 16.6% |

| | 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 | | 153,205人 | 154,879人 | % | △1.1% |

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してください(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してください)。
- ② 目標利用者数を下回った場合は、その理由を記載してください。
なお、目標利用者数を定めていない場合は、未記入もやむを得ませんが、次回以降は記入してください。

<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。
- ・ 利用者数については、12月分及び1月分は、前年度は講習会等の大口利用があったが、今年度はなかったため、対前年を下回っている。また、3月分は前年度震災の影響により利用者数が減少したことに対し、今年度は通年ベースに戻ったことにより対前年を大きく上回っている。
- ・ 新たに他団体のホームページへのバナー広告の掲載やダイレクトメールによる利用案内の送付など始めたところであり、引き続き利用者拡大に向けた取組みを実施する。

①② 該当なし

6 苦情・要望等の状況

受付件数（うち施設所管課受付分）

| 下半期報告 | 口頭 | | 文書 | | | 合計 |
|-------|-----|-----|-----|-----|-------|-------|
| | 対面 | 電話 | 手紙 | メール | アンケート | |
| 合計 | () | () | () | () | 1 () | 1 () |

7 特筆すべき苦情・要望等及び対応状況

（ 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してください。 ）

該当なし

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

8 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してください。 ）

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、行政改革課に任意の様式により速やかに報告書を提出してください。

該当なし

| 発生日 | 事故の概要 | 指定管理者の対応状況 | 原因・問題点 (指定管理者の課題を含む) |
|-----|-------|------------|-------------------------|
| 月 日 | | | |
| 月 日 | | | |
| 月 日 | | | |

9 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してください。 ）

該当なし

| 実施日 (事故発生日) | 対応者等 | 経緯・調査内容 | 調査結果(指定管理者の課題の有無等を含む) |
|----------------|------|---------|-----------------------|
| 月 日 (月 日) | | | |
| 月 日 (月 日) | | | |

10 下半期の所見等

（ 2～9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してください。 ）

| | |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 指定管理者 | <p>利用者の利便性を図るため、新たに、視覚障害者用の点字による施設案内板、幼児室に授乳スペースの設置、館内に放置されている傘の無料貸出の設置を実施した。また、多目的ホールの音響機材、液晶プロジェクターのリニューアル、ギャラリー・音楽スタジオ等のタイルカーペットの交換を行ったほか、机・いすの修繕等を行い、利用者サービスの向上を図った。</p> <p>施設維持管理等の改善の取組みとして、業務効率化推進委員会を毎月1回開催し、館内に入居する県機関や団体と協同して節電対策に取り組んだところ、通年の電力使用量の対前年度比約20.0%を削減することができた。</p> <p>今後の課題として、利用者へのサービス向上や利用率アップに向けて、老朽化・経年劣化した設備、備品類の整備、更新を含め、利用者サービスの提供を「目に見える形」で取り組んでいきたい。</p> |
| 施設所管課 | <p>多目的ホールの音響機材のリニューアルやタイルカーペットの交換、幼児室を活用した授乳スペースの整備など、利用者の利便性の向上に努めるとともに、利用者へのきめ細かいサポートにもよく努めている。</p> <p>しかし、利用者数については、平成23年4月からの利用料金値上げの影響からか、平成22年度より下回ってしまった。平成27年度までに利用者数35万人という目標を掲げていることから、目標達成に向け、施設・整備の充実や広報の強化などに引き続き取り組んでもらいたい。</p> |