

モニタリング結果報告書（平成25年度上半期）

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
指定期間	H23.4.1 ～ H28.3.31
施設所管課	労政福祉課 ( )

今期の指定管理者の管理運営状況（1～6の結果を踏まえた総合評価）

**B**

（総合評価の基準）

- A：極めて良好な管理運営状況である。  
（「1 管理運営等の状況」を含むAが3つ以上で、CとDが1つもない場合）
- B：良好な管理運営状況である。  
（Cが1つ以下でDがない場合）
- C：一部改善が必要な管理運営状況である。  
（Cが2つ以上の場合。または、Dが1つの場合）
- D：抜本的な改善が必要な管理運営状況である。  
（Dが2つ以上の場合）

<p>&lt;1 管理運営等の状況&gt;提案に基づいて着実に事業を実施している。維持管理では、設備・機器類の故障や不具合にも迅速に対応し、利用者に不便の無いよう努めていることから、B評価とした。</p> <p>&lt;2 収支状況&gt;上半期は修繕費を予算の10%程度しか使用していないため、支出の減があった。収支差額は、前記の理由により9.1%プラスとなったためB評価となった。</p> <p>&lt;3 利用状況&gt;利用料金の改定や、積極的な広報に取り組み、また、選挙の投票所としての利用があったため、前年同期対比で7.4%のプラス11,289人増加している。</p> <p>&lt;4 利用者の満足度&gt;利用者満足度調査を6月に実施し、上位2段階の回答割合が81.0%となったため、A評価とした。調査票は利用者に手渡しをして依頼をし、施設利用終了時に回収をする方法を取っているため、回収率は78.8%と高くなっている。</p> <p>&lt;5 苦情・要望等&gt;貸し会議室の利用について及び駐車場係員の対応への苦情が寄せられたが、それぞれ適切に対応を行ったため、C評価とした。</p> <p>&lt;6 事故・不祥事等&gt;事故・不祥事は無かった。整備している「危機管理マニュアル」を最新に内容に更新し、同マニュアルを用い職員に研修を行い、また、指定管理以外の入居団体と連携し、年2回の防災訓練の実施、及び休日・夜間を想定した防災訓練を年1回実施している。年に1回以上、不祥事防止研修を開催(又は参加)する等、積極的な取り組みを行っていることから、A評価とした。</p> <p>&lt;今後の方針等&gt;利用者サービス向上の観点から、継続して各事業に取り組むとともに、利用者からの要望を踏まえたサービスや施設維持を実施し、更なる利用拡大に努めてもらいたい。</p>
---

1 管理運営等の状況

評価 **B**

（評価の目安）

- A：事業計画、仕様書等の内容を上回る事業を実施した。
- B：概ね事業計画、仕様書等の内容どおりに事業を実施した。
- C：事業計画、仕様書等の内容のうち、一部の事業を実施していない。
- D：事業計画、仕様書等の内容のうち、半数以上の事業を実施していない。

(1) 事業の実施状況

	提案内容	実施状況等
1 （指定管理業務）	利用者サービス向上の観点から、利用者ニーズに即した施設設備を提供する。	電子掲示板による多様な情報提供や、第1期に導入した音響・映像設備を良好な状況での維持管理に努めている。また、交流広場などに各種講座等の開催案内、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、利用者のサービス向上に努めている。機器類の修理にはその都度迅速に対応し、利用者に不便の無いよう努めている。
2 （指定管理業務）	利用者サービスの観点から、労働関係情報をはじめとした様々な情報の提供をする。	労働情報コーナーでは、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、ホームページでは、サークル情報、近隣公共施設情報、自主事業開催情報、県及び関係機関などの講習会等の情報を掲載し、利用者サービスの向上に努めている。

	提案内容	実施状況等
3 (指定管理業務)	利用者サービスの観点から、きめ細やかな接客サービスを提供する。	会議室等の利用や貸出機器等の使用について、利用者の要望に沿ったきめ細かいサポートを行い、外国人の利用が多いトレーニングルームには、外国語の利用案内を引き続き行っている。また、接遇の姿勢をまとめた「全員コンシェルジュ宣言」を職員は毎日励行し、トラブル防止や利用者サービスの向上に努めている。
4 (指定管理業務)	施設の利用促進の観点から、利用者拡大のための積極的な広報活動を行う。	ホームページや年3回発行の広報誌「プラザ通信」で広報を行っている。また、自主事業やプラザフェスタの開催にあたっては、事前に各種メディア（新聞・タウン誌等）に広報している。ホームページに職員によるツイッターを随時更新し、施設情報やイベント情報についてリアルタイムに発信している。
5 (自主事業)	施設の利用促進の観点から、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、施設に一層の親しみをもっていただき利用してもらえような、自主事業を積極的に開催する。	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ている。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・源氏物語講座 5/6:72名、5/20:70名、6/3:72名、6/17:65名 7/1:71名、7/15:66名、9/2:68名</li> <li>・ヨガ入門体験講座 5/24:21名、5/31:18名、6/7:19名、6/14:19名 6/21:14名、6/28:19名、7/5:18名、7/12:18名 7/19:15名、7/26:16名、9/6:16名、9/13:12名 9/20:15名、9/27:13名</li> <li>・パソコン初級講座 6/11:15名、6/14:15名</li> <li>・囲碁初級講座 7/10:15名、7/24:16名、8/7:15名、8/21:15名 9/4:13名、9/11:13名</li> <li>・労働実務セミナー 7/10:21名、9/18:11名</li> <li>・フラダンス入門体験講座 8/22:6名、8/29:6名、9/5:5名、9/12:4名 9/19:4名、9/26:2名</li> <li>・エクセル応用講座 9/7:9名、9/8:9名</li> <li>・神奈川の歴史講座 鎌倉 9/18:60名</li> </ul> 下半期には、「プレゼンテーションテクニック講座」「アマテラス入門講座」「江戸にしがきに学ぶ粋なしがき入門講座」「ものづくり体験講座」「就業支援講座」を予定している。また、2月にプラザフェスタの開催を予定している。
6 (指定管理業務)	施設の利用促進の観点から、労働情報コーナーにおける図書・資料等を充実し、利用者の要望に適切に対応できるよう運営する。	労働情報コーナー内の特集コーナーでは月ごとにテーマを設け、関連する資料を配架している。利用者の要望を的確に把握し、必要な資料・図書購入を行っている。購入にあたっては「図書資料選定等委員会」において選定し購入している。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・6/10 第1回図書資料選定等委員会開催</li> <li>・特集コーナー 4月「平成24年改定労働法」 5月「メンタルヘルス」 6月「CSR コンプライアンス」 7月「第63期 労働大学講師著作物」 8月「労働時間 年次有給休暇 育児・介護休業法」 9月「非正規雇用・ワーキングプア」</li> </ul>

(2) 月例報告書による確認状況

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		
4月	5月15日	6月19日	○	—	○	無	月報及び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している。
5月	6月14日	6月21日	○	—	○	無	同上
6月	7月12日	7月22日	○	—	○	無	同上
7月	8月15日	8月20日	○	—	○	無	同上
8月	9月13日	9月20日	○	—	○	無	同上
9月	10月15日	10月23日	○	—	○	無	同上

※基本協定書上の月報等提出期限

翌月

の

15

日まで

## 2 収支状況

評価 **B**

(評価の目安)

収支計画（支出額）と比較して

- A：収支状況が良好である（収支差額のプラスが10%以上）。
- B：概ね計画どおりの収支状況である（収支差額がプラスマイナス10%未満）。
- C：計画と異なり、収支差額に10%以上20%以下のマイナスが生じている。
- D：計画と異なり、収支差額に20%を超える大幅なマイナスが生じている。

単位：千円

		収入額（自主事業収入は除く）				支出額		収支差額
		指定管理料	利用料金	その他収入	収入合計		うち納付金	
募集時の県積算額 (参考)		0	81,922	73,713	155,635	155,635	0	0
年度計画	前年度	0	86,526	68,027	154,553	154,553	0	0
	上半期	0	43,263	34,013	77,276	77,276	0	0
	下半期	0	43,263	34,014	77,277	77,277	0	0
	今年度	0	81,922	73,713	155,635	155,635	0	0
	上半期	0	40,961	36,856	77,817	77,817	0	0
	下半期	0	40,961	36,857	77,818	77,818	0	0
上半期実績	4月	0	5,912	4,558	10,470	10,803	0	▲ 333
	5月	0	6,597	6,073	12,671	8,966	0	3,705
	6月	0	7,031	4,793	11,825	12,637	0	▲ 812
	7月	0	7,044	6,066	13,111	11,021	0	2,090
	8月	0	5,943	5,469	11,412	12,800	0	▲ 1,388
	9月	0	6,452	6,900	13,352	10,566	0	2,786
	上半期合計	0	38,982	33,861	72,843	66,795	0	6,048
	対収支計画比		▲ 4.8%	▲ 8.1%	① ▲ 6.4%	② ▲ 14.2%	③	7.8%
参考	前年度 上半期実績合計	0	39,985	33,767	73,753	68,061	0	5,692
	対前年度 上半期実績比				▲ 1.2%	▲ 1.9%		

※その他収入の内容 負担金収入、事業収入、雑収入、預金利息

注：千円未満を切捨てているため、合計は一致しない。

### 収支状況に関する確認等

確認項目	該当	収支計画と異なる理由等
① 収入の増減（収支計画対比±10%以上）	×	該当なし
② 支出の増減（収支計画対比±10%以上）	○	上半期は修繕費の支出が予算の10%程度であったため、支出が計画より大幅に減少となった。
③ 収支差額のマイナス（上半期収支計画支出額対比）	×	該当なし

<参考>

本施設について県が支出した（する）計画修繕工事・各所営繕工事等に係る修繕費等  
 基本協定において、県が負担することとしている修繕費等： 30万円以上

	金額（千円）	工事箇所・内容（金額）
上半期	0	
下半期	0	
合計	0	

今期に行った資本的な収入及び支出等の状況

	金額（千円）	内容
収入	0	
	0	
	0	
	0	
支出	0	
	0	
	0	
	0	
積立等	0（期首）	
	0（期末）	

収入：定期預金の取り崩し、借入れによる収入等

支出：車両の購入、施設の増改築、定期預金の積立て等

積立等：施設の増改築のための積立・借入れ、定期預金等

### 3 利用状況

評価 **A**

(評価の目安)

今年度上半期利用者数が、  
目標対比増減率で

- A : 105%以上
- B : 95%以上～105%未満
- C : 85%以上～95%未満
- D : 85%未満

- 目標利用者数等を設定していない場合、前年同期対比増減率で
- A : 105%以上
  - B : 95%以上～105%未満
  - C : 85%以上～95%未満
  - D : 85%未満

- 入所施設等定員がある場合、定員比で
- A : 100%
  - B : 90%以上
  - C : 80%以上
  - D : 80%未満

	利用者数	前年同期利用者数	前年同期対比増減率
4月	26,196 人	23,877 人	109.7 %
5月	26,874 人	24,955 人	107.7 %
6月	28,133 人	26,220 人	107.3 %
7月	31,992 人	28,797 人	111.1 %
8月	25,235 人	21,789 人	115.8 %
9月	26,240 人	27,743 人	94.6 %
合計	164,670 人	153,381 人	107.4 %

(駐車場)

	利用台数	前年同期利用台数	前年同期対比増減率
4月	1,030 台	1,027 台	100.3 %
5月	990 台	1,088 台	91.0 %
6月	1,111 台	1,062 台	104.6 %
7月	1,167 台	1,084 台	107.7 %
8月	963 台	862 台	111.7 %
9月	1,244 台	1,080 台	115.2 %

	利用者数	前年同期利用者数	目標利用者数 (または定員数)	目標(定員) 対比増減率	前年同期 対比増減率
上半期計	164,670 人	153,381 人	平成27年度までに単 年度で350,000人	① %	② 107.4 %
下半期計	— 人	— 人		— %	— %
合計	164,670 人	153,381 人		%	7.4 %

※目標値の設定の有無

期間	設定している	その他の場合の期間 その他の場合の基準	平成27年度までに単年度で
基準	指定管理者提案値		

#### 利用状況に関する確認等

確認項目	該当	理由及び対応策
① 目標対比±5% (目標値対比増減率105%以上または95%以下)	—	該当なし
② 前年対比±5% (前年同期対比増減率105%以上または95%以下)	○	多目的ホールの利用が増えた。 また、7月・8月に選挙があり、ギャラリーを投票所として横浜市に貸し出したため、利用者(投票者)が増えた。

<参考>

#### 施設の最大利用可能人数

	多目的ホール	特別会議室	会議室	トレーニングルーム	ギャラリー	音楽スタジオ	合計
定員(1日あたりの延べ人数)	294	24	304	—	—	—	622
年間利用可能日数	344	344	344	344	344	344	
最大人数	101,136	8,256	104,576	—	—	—	213,968
半期	50,568	4,128	52,288	—	—	—	106,984

※複数の施設がある場合は個別に記入する。

#### 4 利用者の満足度（アンケート結果）

評価 **A**

（評価の目安）

「満足」（4段階評価及び5段階評価の場合、上位2段階）と答えた割合が

A：80%以上

B：60%以上～80%未満

C：40%以上～60%未満

D：40%未満 又は（A～Cにかかわらず）「不満足」と答えた割合が50%以上

－：今期は実施していない

	とても良い	良い	普通	悪い	とても悪い	合計	上位2段階の割合
総合満足度の回答結果	39	98	30	2	1	170	137 ( 81.0% )

※今年度の実施予定

※配布・回収件数

※実施方法

上半期	1	回	下半期	1	回	その他	
配布	231	件	回収	182	件	回収率	78.8% %
	利用者等に配布			リストから選択			リストから選択
				リストから選択			リストから選択

#### 5 苦情・要望等

評価 **C**

（評価の目安）

A：要望等を積極的に把握して改善を行う等、サービス向上を図った。

B：指定管理者に起因しない苦情・要望等があったが、適切に対応した（苦情・要望等がない場合も含む）。

C：指定管理者に起因する苦情・要望等があったが、適切に対応した。または、指定管理者に起因しない苦情・要望等があり、適切に対応していない。

D：指定管理者に起因する苦情・要望等があり、適切に対応していない。

##### 報告件数

上半期報告件数	口頭		文書			合計
	対面	電話	手紙	電子メール	簡易アンケート等	
上段：報告件数	1	1	0	0	0	2
下段：報告件数のうち所管課受付分	( 0 )	( 1 )	( 0 )	( 0 )	( 0 )	( 1 )

##### 苦情・要望等への対応

該当あり

分野	概要	対応状況
施設・設備	貸し会議室利用に関する苦情（前の利用団体の茶器がそのまま、終了時間前に次の利用団体が入ってきた）	利用者へは利用時間内で片付け・撤収まで終了するよう周知徹底する方法を工夫する。相手方にはその旨伝え納得していただいた。
職員対応	駐車場係員の対応に対する苦情	当日副館長が対応、係員とともに謝罪
事業内容		
その他		

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

## 6 事故・不祥事等

評価

A

(評価の目安)

- A : 事故・不祥事等を防止するために積極的に取り組み、事故等が発生しなかった。
- B : 軽微な事故・不祥事等が発生したが、適切に対応した(事故等が発生していない場合も含む)。
- C : 事故・不祥事等が発生したが、適切に対応した。または、軽微な事故・不祥事等が発生し、適切に対応していない。
- D : 事故・不祥事等が発生し、適切に対応していない。

発生状況及び対応状況

該当なし

発生日	事故等の概要	原因・問題点	指定管理者の対応状況・改善策等

随時モニタリングの実施状況

該当なし

実施日 (事故発生日)	経緯・調査内容	調査結果等
( )		
( )		
( )		