

モニタリング結果報告書 (平成27年度)

1. 施設概要

施設名	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/~1-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 (当該報告書に係る指定期間：H23.4.1～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、利用者の満足度、収支状況とも一定のレベルに達しており、極めて良好な管理運営状況である。今後は、利用者サービスの観点から各事業の取組を継続するとともに、利用者からの要望を踏まえたサービスや施設維持管理を行ない、更なる利用拡大に努めるよう指導している。</p>			
<p><各項目の詳細説明></p> <p>◆管理運営等の状況 事業計画に基づいて着実に事業を実施している。運営に当たっては、月に1回「プラザ業務効率化推進委員会」を行い、施設管理者のかながわ労働センターや委託業者との情報共有により効率化を図っている。自主事業については、多彩な施設を活用し、労働、生活、文化教養、健康など17種の講座を開催した。また、地域住民の交流等を目的として、2月にプラザフェスタを開催し、来館者は、1日で3,000人を超えた。</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結果、利用者数が目標達成率117%となり、S評価となった。前年度対比では、利用者数が5.4%のプラスとなっている。今後は、利用者数だけでなく、稼働率の低い施設の稼働率を上げることが課題であり、平成28年度からは、利用者が利用しやすくなるような貸出時間の設定を行っている。</p> <p>◆利用者の満足度 年2回実施し、上位2段階の平均回答割合が80.6%となったためA評価となった。回収率は、利用者への直接配布や粗品の利用などにより、70%以上の回収率となった。 なお、昨年度に比べ満足度が若干低下しているのは、平成27年度より、予約システムを変更したことによるものと分析しており、利用者の慣れにより改善していくものと考えている。(1回目の調査に比べ、2回目の調査の満足度があがっており、利用者が新予約システムに慣れてきているものと思われる。)</p> <p>◆収支状況 利用料金収入が、当初予算に届いていないが、管理費の節減等、経費の削減により、当初予算時は、マイナスとしていた収支差額はプラスとなり、S評価となった。 今後は、利用料金収入増のため、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 特筆すべき苦情・要望等はなかった。</p> <p>◆事故・不祥事等 9月5日に委託警備会社の警備員が、通用口の鍵を開けるためのカードを紛失した。カード紛失防止策が不十分であったため、再発防止策を徹底するよう注意した。 また、9月22日にエレベータの誤作動により、利用者が閉じ込められる事故がおきた。エレベータ制御装置の経年劣化が原因であったため、再発防止の点検を徹底するよう注意した。</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 平成27年度の3項目評価についてはS評価とした。今後は、稼働率を上げることにより、利用料金収入の増を図ってもらいたい。</p>			
<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;">3項目評価</td> <td rowspan="2"> 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 ※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 </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">S</td> </tr> </table>	3項目評価	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 ※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	S
3項目評価	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 ※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		
S			

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
	平成27年9月10日	無
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]

事業計画の提案内容	実施状況等	実施状況に関わるコメント
利用者ニーズに即した施設設備の提供	<p>1 電子掲示板による情報提供の実施 電子掲示板により利用案内、サークル情報・催し物の案内など、多様な情報を提供した。</p> <p>2 癒しの空間の提供 交流広場・エレベーターホールにおいて四季の移り変わりが感じられるよう、観葉植物・フラワーアレンジメント等の配置やBGMを流しての癒しの空間づくりを実施した。</p> <p>3 清潔感のある施設の提供 プラザ敷地内周辺のゴミ拾いや除草等を清掃業者とプラザ職員が分担し、こまめに実施することにより清潔感のある施設の維持を図った。</p> <p>4 便利で使いやすい設備・機器類の提供 第1期に整備し、利用者に好評を得ていた設備・機器類を引き続き維持管理し、提供した。 ・液晶プロジェクター（ホール・第3会議室・特別会議室） ・電動スクリーン（ホールA・第3・第7会議室） ・DVDレコーダー（ホールAB、第3・7会議室） ・音響機器ミキサー・アンプ類一式（音楽スタジオ）</p> <p>5 授乳スペースの提供 幼児室を活用して、整備した授乳スペースを提供した。</p> <p>6 インターネット環境の提供 労働者及び県民の方々へのインターネットを使用できる環境を提供した。</p>	
労働関係情報をはじめとした様々な情報の提供	<p>1 労働情報コーナーに配架する労働関係の図書及び資料を充実させた。</p> <p>2 労働情報コーナー専用の利用案内を作成し、利用の向上を図った。</p> <p>3 交流広場に県内各地で開催される各種講座等の開催案内チラシ、近隣地域を中心とした観光施設等のパンフレットや地域情報誌などを配架した。</p> <p>4 ホームページに利用案内、空き室情報、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・団体主催の講習会等の情報を掲載した。</p> <p>5 トレーニングルームに、スポーツ、健康にかかる新聞記事のクリッピング掲示や雑誌等を配架した。</p> <p>6 図書管理システムの蔵書検索機能を提供した。</p>	
きめ細やかな接客サービスの提供	<p>1 利用者へのサポートの実施 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実施した。</p> <p>2 「全員コンシェルジュ宣言」の励行 利用者に信頼と好感を持ってもらうため、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」を事務室内に掲示し、利用者に明示するとともに、励行した。</p> <p>3 外国語に対応する職員の配置 日本語の不自由な利用者への対応のため、英語による対応が可能な職員を配置した。</p> <p>4 外国語による館内掲示 外国人の利用が多いトレーニングルームには、利用上の注意事項など、日本語のほか、英語、中国語、韓国語での案内を掲示した。</p> <p>5 高齢者にもやさしい利用案内の提供 高齢者の方々の利用も多いことから、文字を大きくした「利用の案内」を提供しました。</p> <p>6 「プラザコンシェルジュ」の配置 館内施設案内を始め、地域・文化・観光情報等の相談や地理案内等利用者の様々な要望に対応する「プラザコンシェルジュ」を窓口に配置した。</p>	
利用を広げるための積極的な広報活動	<p>1 ホームページ上で各施設を空間バーチャル化したパノラマ映像機能を提供し、利用者の利便性の向上を図るとともに、特徴を踏まえた施設の広報を実施した。</p> <p>2 イベント開催にあたっては、事前に各種メディア（新聞・タウン誌・TV）に広報した。</p> <p>3 県内公共施設に「利用の案内」を配架した。</p> <p>4 広報誌「プラザ通信」を年2回発行した。</p> <p>5 Twitter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た。</p>	

[参考：自主事業]

事業計画の提案内容	実施状況等
多目的ホール、トレーニングルーム、会議室等の多彩な施設を活用し、労働・生活・文化教養・健康などをキーワードに自主事業を開催	多目的ホール、トレーニングルーム、会議室等の多彩な施設を活用し、労働・生活・文化教養・健康などの自主事業を17講座開催した。 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、労働プラザに一層の親しみをもてるような、特色のある自主事業の開催に取り組んだ。
プラザを活動拠点として、学習・文化活動を行う団体や自主事業の修了者で構成されたクラブ・サークル等の活動の成果の発表、地域住民との交流の場等として開催	近隣住民や、県内勤労者とその家族のためのイベントとして平成28年2月27日（土）に「第10回プラザフェスタ」を開催した。（来館数3,006人） 神奈川県技能士会連合会による「ものづくり体験教室」やフラダンス、横浜プラスアンサンブルほかの実演、また、ヨガ、ピラティス、フラワーアレンジメントなどプラザ利用団体、サークルによる体験教室の開催のほか、特別講演会「これだけは知っておきたい労働法基礎知識」「働く人のためのメンタルヘルズ講座」を開催した。

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。 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」欄には代わりに定員数等を記載してください。
S	

	前々年度	前年度	平成27年度
利用者数※	321,512	388,318	409,342
対前年度比		120.8%	105.4%
目標値	350,000	350,000	350,000
目標達成率	91.9%	110.9%	117.0%

目標値の設定根拠：

提案書

利用者数の算出方法（対象）：

「利用申込書の人数」等

[参考：最大利用可能時間／年]

	多目的ホール	会議室等	トレーニングルーム	音楽スタジオ	ギャラリー	合計
一日あたり利用可能時間	26	156	13	22	9	
年間利用可能日数	354	354	354	354	354	
最大時間※	9,134	54,804	4,567	7,788	3,186	79,479
利用時間	5,625	27,159	1,423	2,423	1,411	38,041
稼働率	61.6%	49.6%	31.2%	31.1%	44.3%	47.9%

※ 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

一日あたりの利用可能時間が異なる日があるため、稼働率算出には、時間を単位とすることが適当であるため。

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 ※評価は施設としての総合的評価の「満足」回答割合で行う
A	

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回実施	・7-8月、2-3月の2回実施 ・粗品を配布するなど回収率を上げる工夫が見られる。 ・不満以下と答えた者の割合が大変少なく、利用者の満足度は高い。

[施設としての総合的評価]

質問内容 施設を利用した全般的な満足度

実施した調査の配布方法 : 施設利用者に直接配布 回収数/配布数 142 / 195 = 72.8%

配布(サンプル)対象 : 各施設利用者(労働情報コーナーを除く)

	大変満足	満足	普通	不満	大変不満	合計	大変満足、大変不満に回答があった場合はその理由
施設としての総合的評価の回答数	34	80.5	27	0.5	0	142	全体的に判断して大変満足
回答率	23.9%	56.7%	19.0%	0.4%			
前年度の回答数	37	92	20	1	0	150	
前年度回答率	24.7%	61.3%	13.3%	0.7%			
回答率の対前年度比	97.1%	92.4%	142.6%	52.8%			

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

[参考：職員の対応状況]

質問内容 受付職員の対応・説明について

実施した調査の配布方法 : 施設利用者に直接配布 回収数/配布数 145.5 / 195 = 74.6%

配布(サンプル)対象 : 各施設利用者(労働情報コーナーを除く)

	大変満足	満足	普通	不満	大変不満	合計	大変満足、大変不満に回答があった場合はその理由
職員の対応状況の回答数	55	60.5	28.5	1.5	0	145.5	対応が丁寧
回答率	37.8%	41.6%	19.6%	1.0%			
前年度の回答数	58	68	22.5	1	0.5	150	
前年度回答率	38.7%	45.3%	15.0%	0.7%	0.3%		
回答率の対前年度比	97.8%	91.7%	130.6%	154.6%			

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

[参考：その他]

労働情報コーナー利用者には、同時期に別途アンケートを実施し、労働情報コーナー全般の満足度などを調査している。表中記載のアンケートと同様に不満以下と答えた者の割合は大変少なく、利用者の満足度は高い。

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	その他収入の内訳			収支差額	マイナス収支の縮減率※1 (平成27年度)
前々年度	当初予算	0	86,701	63,100	負担金収入62,515 コピーサービス等570 利息15	149,801	149,143	658	
	決算	0	76,381	60,451	負担金収入59,681 コピーサービス等767 利息3	136,832	135,831	1,001	152.13% ※2
前年度	当初予算	0	89,084	63,438	負担金収入62,850 コピーサービス等587 利息1	152,522	151,751	771	
	決算	0	79,873	64,263	負担金収入63,602 コピーサービス等660 利息1	144,136	142,882	1,254	162.65% ※2
27年度	当初予算	0	95,707	63,105	負担金収入62,517 コピーサービス等573 利息15	158,812	160,184	-1,372	
	決算	0	76,726	60,722	負担金収入59,982 コピーサービス等736 利息4	137,448	137,278	170	112.39%

※1 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

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位:千円)

27年度 / 前年度 / 前々年度 /

<備考>

当初予算と大きく異なる費目としては、光熱水費△6,862千円で、こまめな使用量管理により、大幅に経費削減することができた。

※2 前年度、前々年度は、当初予算収支差額「プラス」のため、「収支差額の決算額/収支差額の当初予算額の比率」を記載

[参考：県が支出した修繕工事費]

※県が支出する計画修繕工事・各所営繕工事等に係る修繕費

時期(年・月)	金額(千円)	工事箇所・内容(金額(千円))
平成27年8月	626	4階第3・7会議室 定風量装置更新
平成27年11月	864	3階多目的ホール スライディングウォール修繕
平成27年12月	455	3階多目的ホール ワイヤレスマイク設備修繕
平成28年3月	499	8階トレーニングルームシャワー水栓等更新工事
合計	2,444	

(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： 300千円以上)

[参考：資本的な収入及び支出等の状況]

	金額(千円)	内容(金額(千円))
収入		
支出		
積立		

8. 苦情・要望等

分野	報告件数		概要	対応状況
施設・設備		件		
		件		
職員対応		件		
		件		
事業内容		件		
		件		
その他	電話	1 件	駐車料金は、無料にすべきではないか。	当該施設は、指定管理者が、駐車料金等の利用料金収入で運営していることを説明。
		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	事故等の概要	原因・問題点	①指定管理者の対応状況(再発防止策・業務改善策等) ②県の対応状況(随時モニタリング・改善勧告の実施等) ③責任の所在及び現在の状況
9月5日	委託警備会社の警備員が、通用口の鍵を開けるためのカードを紛失した。	警備会社のカード紛失防止策が不十分であった。	①カード所持者は、私物カードとは、別に保管し、チェーンストラップなどで紛失防止を図る。 カード所持者への注意喚起及び定期的な現物確認を行う。 ②口頭での注意 ③指定管理者の責任。 紛失カードを無効にし、再発防止策を徹底している。
9月22日	エレベータが誤作動により停止し、利用者が閉じ込められた。	エレベータ制御装置の経年劣化による。 保守点検業者が、定期点検の際に劣化部分を発見できていなかった。	①利用者へのお詫び。 当該エレベータの制御装置の交換と他のエレベータの点検。 ②口頭での注意 ③指定管理者の責任。 再発防止のための定期点検を徹底している。

※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	無し	
職員の配置体制	無し	
労働時間	無し	
職場環境	無し	

※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。