

モニタリング結果報告書 (平成28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/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>利用状況はB評価、利用者の満足度はS評価、収支状況はC評価、であったため、3項目評価はB評価となった。指定管理3期目を迎え、高い目標を掲げており、利用者数、利用料金収入とも前年度比で増となっている(101.0%、104.4%)ものの、目標には届かなかった。特に利用料金収入は、目標に対して大きなマイナスとなったが、経費の削減と自主事業収入の大幅増により、自主事業を含めた収支では、プラスとなった。</p> <p>今後、利用状況、収支状況を上げるため、各施設の稼働率向上のため広報等を強化させたい。</p> <p>経費の削減努力と工夫を凝らした講座の実施、また、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から事業を継続し、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 月に1回、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を目的に「プラザ施設維持管理推進会議」を行い、適切で効率的な運営を行っている。</p> <p>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。</p> <p>自主事業についても、多彩な施設を活用し、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は、多数の来館者(3211名)を向かえ、地域に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結果、利用者数は、対前年比101%となった。しかしながら、指定管理3期目を向かえ、利用者数について高い目標を設定していたが、達成率は96.2%に留まったため、B評価となった。</p> <p>今後、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、「満足」以上と回答した割合が97.8%であったため、S評価とした。大変不満と応えた者はゼロであった。</p> <p>アンケート回収率は、半数に届いておらず、長年にわたる利用者からの回収率が低くなっていると思われるため、回収率向上のための対応が求められる。</p> <p>◆収支状況 今年度より支出する2,700千円の納付金を捻出するため、収入を高く見積もっていたが、利用料金収入が目標を下回る80115千円となったことで、収支差額が-2552千円となったため、C評価となった。しかしながら、経費削減と自主事業収入の増により、トータルで収支を434千円のプラスとすることができた。</p> <p>今後、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 施設内の投函箱へ寄せられた苦情・要望等について適切に対応している。また、対応状況は、ホームページ等で公表をしている。</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 平成28年度は、利用料金収入が目標を下回り、収支状況がC評価となったため、3項目評価はB評価となった。しかしながら、経費削減の取組みと自主事業の取組により、収入の減をカバーしている。</p> <p>今後も利用者の要望を踏まえた施設運営により、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>
B	

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	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
<p>施設の維持管理について 施設・設備を適切に維持管理することにより、利用者ならびにプラザで働く職員への安全・安心の確保、そして快適で清潔な施設環境を提供する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・毎月1回プラザ職員、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」を開催し、効率的な施設維持管理に努めた。 ・かながわ労働プラザ施設・設備等維持管理計画に基づき、計画的な維持管理に努め、老朽化による4階の空調設備故障や貸出物品の修理等に速やかに対応し、快適な施設環境を提供した。 ・経験豊富な職員を配置し、委託業務の監視、チェックを厳格に行なった。 ・「施設・設備チェックシート」を用い、職員が毎日1回始業時に施設・設備の点検を行なった。 ・トレーニングルーム照明器具のLED化により、冷房効率の向上並びに電力使用量の削減に努めた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・施設が老朽化しており、自己負担となる修繕が多発し、経費がかさんでいるが、利用に支障の出ないように迅速な対応に努めている。 （空調機修理203千円、ホール液晶プロジェクター修理89千円、ホール等音響装置修理43千円など）
<p>利用促進のための取組 より多くの方々に利用していただくため、次の方針により取組む。 ・また使いたくなる綺麗で便利な施設づくり ・お客様本位の接客サービスの提供 ・利用者に喜んでいただける各種サービスの展開 ・サークルの育成・交流への支援 ・知っていただくための仕組づくり</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・「プラザコンシェルジュ」を配置し、施設案内や利用方法等の案内など利用者の様々な要望に応えるため、「全員コンシェルジュ宣言」を着実に履行した。 ・利用者ニーズに応えた様々な取組を実施した。 <ul style="list-style-type: none"> ・Wifi環境の整備 ・トレーニング機器利用によるポイントサービス ・サークルを対象とした貸ロッカーサービス ・ホール等での大会等開催時等の看板作成サービス ・1階だけではなく、4階にも利用者の問い合わせ等に対応するためのサービスカウンターやコピー機を設置 ・宅急便発送受取代行サービス ・県立2館の図書館（県立図書館・県立川崎図書館）との連携による図書貸し出しサービス ・ホームページの充実や「プラザ通信」（年3回発行）、「労働情報コーナーだより」（毎月発行）を発行し、県内100か所の公共施設等に配架するほか、中区広報誌や県の企業内福祉通信の活用により、利用促進に努めた。 	

<p>利用者への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者からの視点でトラブルゼロを目指す。 	<ul style="list-style-type: none"> ・「利用受付接遇マニュアル」「全員コンシェルジュ宣言」の徹底により、トラブルを未然に防止するよう努めた。 ・シフト勤務のため、情報共有の手段として「職員連絡帳」を活用することにより、利用者への対応トラブルの防止に努めた。 ・満足度調査や「みなさんの声」（意見要望箱）へ寄せられた意見・要望を施設運営に生かした。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の視点に立った運営が満足度調査の結果に反映されている。
<p>事故防止等安全管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日常時の安全管理 ・緊急時の対応 	<ul style="list-style-type: none"> ・危機管理マニュアル、事業継続計画、自衛防衛組織を整備した。 ・防災訓練（年2回8月・1月）を実施した。 ・有事の際には職員が速やかに対応できるよう、職員全員が普通救命講習を受講した。 ・不祥事防止のため、倫理規程、セキュリティ対策の徹底や研修会を実施した。 	
<p>地域と連携した魅力ある施設づくり</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ボランティア団体との連携・協働 ・ボランティア活動支援 ・地域との連携・協働 	<ul style="list-style-type: none"> ・プラザフェスタの開催により、地域やボランティア団体との交流を図った。 ・寿プラザ地区地域防災拠点運営委員として定期的な会議に出席するなど、地域の一員として積極的に活動した。 	
<p>管理経費の節減等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設、設備の維持管理等について、効率的、効果的な執行に努め、簡素で効率的な運営を実現する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・協会の運営している3施設合同で電気供給事業者と契約することなどにより、前年に比べ300万円以上光熱水費を削減した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・光熱水費について、県管理部分の負担金減額にもつながり、県の支出減に貢献した。

[参考：自主事業]

事業計画の提案内容	実施状況等
<p>多目的ホールの有効活用による芸術・映画・文化講演等の提供</p> <ul style="list-style-type: none"> ・294名収容可能なホールの活用により、質の高い芸術・文化に触れあう機会を提供する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・「ものづくり体験教室」を多目的ホールにおいて開催し、多様なものづくりに触れる機会を提供した。(490名参加) ・受講希望者の多い講座（「源氏物語講座」「かながわの歴史探訪」）の開催を多目的ホールを活用することにより、多くの方に文化教養を高める機会を提供した。(計62名参加、受講料収入62,000円)
<p>勤労者ニーズにあった自主講座の提供</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「文化教養」「労働」「生活」「健康」の4つをキーワードとして事業を展開する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・平成28年度は、27講座を開催し、886名（延4,384人）の皆様に受講いただいた。（上記、「源氏物語講座」「かながわの歴史探訪」含む。） ・労働関係の講座として開催した「改正労働法講座」、「職場のメンタルヘルス講座」、「簿記3級資格取得講座」は、定員を上回る応募があった。(計270名参加、受講料収入479千円) ・平成29年3月25日に開催した第11回プラザフェスタでは、青森、岩手、宮城、熊本の各県から参加もあり、多数の来館者（3,211名）があった。(受講料収入計152千円)

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。
B	

	前々年度	前年度	平成28年度
利用者数※	388,318	409,342	413,456
対前年度比		105.4%	101.0%
目標値	350,000	350,000	430,000
目標達成率	110.9%	117.0%	96.2%

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

[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	169	13	13	13	
年間利用可能日数	356	356	356	356	356	
最大時間※	9,130	59,345	4,565	9,130	4,565	86,735
利用時間	5,686	28,373	1,609	2,644	1,546	39,858
稼働率	62.3%	47.8%	35.2%	29.0%	33.9%	46.0%

※ 原則は人数だが、施設の状態等により変更可能。単位を変更した場合はその理由 1施設を1日に複数回貸し出すため、稼働率算出には、時間を単位とした。

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的評価の「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回実施	<ul style="list-style-type: none"> 7-8月、2-3月の2回実施 回収率を上げる工夫が必要。 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。

[サービス内容の総合的評価]

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：施設利用者に直接配布 回収数／配布数 112 / 231 = 48.5%

配布(サンプル)対象：各施設利用者

	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
サービス内容の総合的評価の回答数	32	76.5		3.5	0	112	(利用者本位のサービスの提供によるものと考えられる。)
回答率	28.6%	68.3%		3.1%			
前年度の回答数	34	80.5	27	0.5	0	142	
前年度回答率	23.9%	56.7%	19.0%	0.4%			
回答率の対前年度比	119.3%	120.5%		887.5%			

(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 : 受付職員の応対・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 114 / 231 = 49.4%

配布(サンプル)対象 : 各施設利用者

	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	54	57.5		2.5	0	114	(利用者本位のサービスの提供によるものと考えられる。)
回答率	47.4%	50.4%		2.2%			
前年度の回答数	55	60.5	28.5	1.5	0	145.5	
前年度回答率	37.8%	41.6%	19.6%	1.0%			
回答率の対前年度比	125.3%	121.3%		212.7%			

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

[参考：その他]

7. 収支状況

評価	《評価の目安》 収支差額の当初予算額：プラスの施設が該当 収支差額の決算額/収支差額の当初予算額の比率が S(優良)：105%以上 A(良好)：100%~105%未満 B(概ね計画どおりの収支状況である)：85%~100%未満 C(収支比率に15%を超えるマイナスが生じている)：85%未満
C	

[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	その他収入の内訳	収入合計	支出	収支差額	収支差額の決算額/収支差額の当初予算額
前々年度	当初予算	0	89,084	63,438	負担金収入 62,850 雑収入588	152,522	151,751	771	
	決算	0	79,873	64,263	負担金収入 63,602 雑収入660	144,136	142,882	1,254	162.65%
前年度	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	-12.39%
28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	-2604.08%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位:千円)

28年度 /	2,700	前年度 /	0	前々年度 /	0
--------	-------	-------	---	--------	---

<備考>

[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)	主な工事箇所・内容(金額(千円))
平成28年8月ほか	2,065	3階多目的ホール大型スクリーン修繕工事(648)

(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	館内 投函箱	1 件	タバコの臭いが気になるところがある。敷地内全て禁煙にしてもらいたい。	対応状況をホームページや館内掲示で周知し、理解を求めた。(近隣に迷惑にならないよう、敷地内(屋外)に喫煙スペースを設置している。エアカーテン等で屋内に流入しないよう対策を講じた。)
		件		
職員対応		件	該当なし	
		件		
事業内容	館内 投函箱	2 件	労働者の健康の維持・増進のため、今後もトレーニングルームの継続を強く希望する。	対応状況をホームページや館内掲示で周知し、理解を求めた。(利用状況を把握すると共に皆様の意見をお聞きしながら、対応していきたい。)
		件		
その他		件	該当なし	
		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。