

平成27年度指定管理者適用施設 モニタリング評価調書

No. 94
ID 202001

【施設状況】

グループ名称	榎堂イーストプラザ市民交流センター								
指定管理者名	株式会社オーエンス					法人番号	5010001039404		
所管課	主	202000	市街地整備課	副					
構成施設	榎堂イーストプラザ市民交流センター								
施設分類	03	施設貸出2型	施設利用者圏域	02	広域施設	利用制適用区分	03	一部利用料金制	
施設概要	多目的スペース、コミュニティルーム1・2、市民交流広場								
施設設置目的	市民の交流の場を提供することにより、多様な市民の活動を促進し、もって中心市街地の活性化に資することを目的とする。								
基本方針等	指定管理者の創意工夫に基づいた管理運営により、質の高いサービスを提供するとともに、多様な市民活動と交流の拠点として、中心市街地の活性化に寄与する施設となることを目指す。								
主な実施事業	<ul style="list-style-type: none"> ・センターの利用の許可に関する業務 ・センターの施設及び設備の維持管理に関する業務 ・センターの効用を増加させる自主事業に関する業務 								

【項目評価基準表】

評価	評価基準
5 (優れている)	協定、実施計画に基づく管理運営や事業の実施が期待以上で、指定管理者のノウハウや努力等によるところが特に大きい
4 (良い)	協定、実施計画に基づく管理運営や事業の実施が期待以上
3 (普通)	協定、計画が予定どおり実施された
2 (劣る)	<ul style="list-style-type: none"> ・協定、計画の一部が予定どおり実施されない ・管理運営の一部において、市の指導が必要
1 (悪い)	<ul style="list-style-type: none"> ・協定、計画が全て実施されない ・管理運営の全てにおいて、市の指導が必要 ・市の指導を受けてもなお、全く改善が図られない

【評価項目】

1 指定管理者の健全性

指定管理者名	株式会社オーエンス				指定回数	1 回		
指定期間	平成27年4月1日	～	平成29年3月31日	2年	管理運営開始日	平成27年4月1日		
指定管理者の健全性	施設の設置目的や市が示した基本方針、また、自ら提案した内容に沿った管理運営であったか。 また、団体の財務状況や組織体制は、管理運営実績のある他施設での管理運営状況も踏まえ、良好で、健全か。							評価
	特記事項 (問題等があった場合に、その内容等を記入)							

2 施設の有効活用

		利用区分等	単位	H24	H25	H26	H27	対前年比	評価
施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)		コミュニティルーム1	人				5,965	#DIV/0!	3
		コミュニティルーム2	人				10,104	#DIV/0!	
		多目的スペース	人				43,698	#DIV/0!	
		市民交流広場	件				14	#DIV/0!	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
		(特記事項)							
事業実施内容	区分	協定内容・指定管理者提案			追加事業、未実施事業及び未実施の理由				
	市指定事業	<ul style="list-style-type: none"> センターの利用の許可に関する業務 センターの施設及び設備の維持管理に関する業務 							
	自主事業	<ul style="list-style-type: none"> 交流（13種24回）、地域連携（13種14回）、健康増進（2種4回）、市民活動支援（6種12回）を目的とした各種講座を開催 センターまっりの開催（11月） 意見交換会の実施（2月） 							
サービス維持・向上の取組み（広報等）		<ul style="list-style-type: none"> 開設初年度として、ホームページ及びリーフレットを製作し、近隣施設や市内当社指定管理施設等に配布した。 事業報告・事業予定の告知のため、毎月第3月曜日にニュースレターを発行し、館内及びホームページにて掲示した。 イベント開催時は、信濃毎日新聞・週刊長野・市民新聞に掲載した。 センターまっりの集客に向けて、大型商業施設前や本施設前にてティッシュ配り500部を行った。 							

3 利用者評価

		区分	内容	評価
利用者評価	利用者要望把握	(1) 利用者要望把握方法	利用者アンケート	4
		(2) 調査、会議等の内容	<ul style="list-style-type: none"> 館内アンケートボックス、自主事業参加者向けアンケートの実施 外部専門機関に委託し、利用者満足度調査を実施 調査対象：来場者無作為に配布、ホームページより回答 回答者：303人 調査方法：施設での回収、ホームページでの回答 調査期間：平成27年11月13日（金）～12月12日（土） 30日間 	
		(3) 調査、会議等の結果	<ul style="list-style-type: none"> 館内アンケート 全回答170件（よかった136件（80.0%）、どちらでもない10件（5.9%）、あまりよくない5件（2.9%）、無回答19件（11.2%）） 利用者満足度調査 属性 男性：38.9%、女性58.1%、無回答3.0% 長野市在住：82.8%、長野市外在住：9.6%、長野県外：4.3%、無回答3.3% 職員については回答者の98%以上、施設環境については94%以上、広報については94%以上が「満足」「やや満足」と回答した。総合的な評価としては、99%以上の満足度が得られた。 	
	利用者からの評価・要望・苦情等	(1) 良好とする評価	<ul style="list-style-type: none"> 気配りある対応で感謝しています。安心します。こういった環境をずっと維持し続けてください。 毎日利用させてもらっています。子どもが小さいので、暖かい室内で遊ばせられて助かります。 施設内がとても清潔で学習しやすいです。 たくさんの方が出入りする中、室内が常に清潔で、非常に快適に利用させていただいております。室内の飾り付けや切り絵など、とても温かみがあって以前より入りやすい雰囲気になったと思います。 おもしろいイベントがあり、興味を持ちました。 	
		(2) 苦情・改善等の要望事項	<ul style="list-style-type: none"> 多目的スペースにおける机、椅子の増設（20件） 図書コーナーの蔵書数の増（7件） 	
		《対応措置》	<ul style="list-style-type: none"> 多目的スペースにおける机・椅子を増設し、「学習用」「一般用」と区分けして利用目的に合わせた配置とした。 小説子ども用の絵本を30冊程度増やし、蔵書内容をより充実させた。 	

事業収支 (単位：円)	指定管理者収支（平成27年度）				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		平成27年度決算		平成26年度決算（前年度）		
	項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額	
収入	利用料金	530,000	利用料金	2,250,895	歳入	使用料	741,017	使用料	0
	指定管理料	13,462,000	指定管理料	13,462,000		雑（納付金）		雑（納付金）	
支出	委託料		委託料		歳出	行政財産目的外使用料	2,755,242	行政財産目的外使用料	0
	販売収入等		販売収入等			その他		その他	
	その他収入		その他収入						
	計	13,992,000	計	15,712,895	計	741,017	計	0	
人件費	人件費	7,804,000	人件費	8,438,886	指定管理料	指定管理料	13,462,000	指定管理料	
	設備管理費	1,559,000	設備管理費	1,614,248		委託料	425,088	委託料	
備品購入費	備品購入費	100,000	備品購入費	272,878	需用費	需用費	71,923	需用費	
	修繕費	100,000	修繕費	0		役務費		役務費	
光熱水費	光熱水費	2,250,000	光熱水費	1,024,559	使用料・賃借料	使用料・賃借料	38,491	使用料・賃借料	
	事業費	303,000	事業費	641,078		修繕費		修繕費	
事務経費	事務経費	1,756,000	事務経費	1,677,137	工事請負費	工事請負費		工事請負費	
	本社経費	120,000	本社経費	150,000		備品購入費		備品購入費	
その他	その他		その他		負担金	負担金	2,755,242	その他	
	計	13,992,000	計	13,818,786		計	16,752,744	計	0
自主事業	収入	270,400	収入	104,220					
	支出	226,940	支出	355,313					
自主事業損益	43,460	自主事業損益	-251,093						
損益	43,460	損益	1,643,016	差引	-16,011,727		0		
人件費比率【人件費（賃金等）／平成27年度指定管理者事業支出】（支出に占める人件費の割合）									61.1%
本社経費が、計画額と実績額で異なる理由				見込みに対する利用増により、本社からの業務サポートを行ったため					

5 管理運営全般 ※すべて で、「3」。「4」「5」とする場合は、評価理由欄に理由を記載してください。

区分	確認内容	チェック欄	評価
職員配置	1 施設管理運営に必要な人員が、適正で有効に配置されているか 配置実績（うち市内雇用職員数） センター長1名（常勤）、センター長代理1名（非常勤）、受付スタッフ2名（非常勤） 計4名（市内雇用4名）	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	2 専門性を備えた職員、有資格者が必要に応じて配置されているか		
	3 労働関係法令を遵守し、職員の適正な労働条件を確保しているか		
	4 職員の資質・能力向上を図り、施設を適切に運営するための取組みや研修がなされたか		
平等利用	1 特定の団体や個人に偏らない、公平・公正な、透明性の高い運営がなされたか	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	2 使用許可、減免等の事務手続きが適切に行われたか		
経理	1 施設の管理運営に係る収支の内容や、指定管理料、利用料金等の取扱いは適切に行われたか	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	2 収支内容等を記載した帳簿を整備しているか		
施設・備品の維持管理	1 必要とされている保守、点検、清掃、保安、警備等、必要な維持管理業務が確実に実行されたか	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	2 備品はⅠ種、Ⅱ種を明確にし、それぞれ台帳、目録等を整備の上、管理が適正に行われたか		
セルフモニタリング等	1 日常的、定期的に業務の点検、監視が行われたか	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	2 事業計画・報告書、予算書・決算書や、施設の利用状況などの定期報告、点検・検査結果報告などが遅滞なく提出されたか		

6 危機管理体制 ※すべて で、「3」。1カ所でも空欄の場合は「1」。「4」「5」とする場合は、
評価理由欄に理由を記載してください。

No. 94

区分	確認内容	チェック欄	評価
危機管理体制	安全対策	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	1 危機管理マニュアルなどが整備されているか		
	2 危機管理マニュアルなどの内容が職員に周知されているか		
	3 常に、日常の事故防止などに注意を払っているか		
	個人情報保護	<input checked="" type="checkbox"/>	
	1 施設の利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか		
防犯、防災対策	1 防犯、防火などの対策、体制が適切であったか	<input checked="" type="checkbox"/>	
	2 防災訓練など、必要な訓練が実施されたか		
緊急時対応、体制	1 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか	<input checked="" type="checkbox"/>	
	2 必要な保険に加入するなど、利用者などからの損害賠償請求への対応措置が講じられているか		

7 地域連携

地域連携	評価		
地域の声を聞く体制や、協働で地域貢献ができる運営であったか。また、市内雇用や市内事業者から物品を購入する等、地域を活用した管理運営であったか。	3		
協定内容・指定管理者提案			追加された内容、未実施の内容及びその理由
<ul style="list-style-type: none"> ・市内雇用の推進 ・地元事業者への再委託 ・生涯学習リーダーバンクの活用 ・自主事業講師に市内人材を活用 ・市民と直接対話する意見交換会の開催 ・社会福祉法人との事業連携（自主事業講師、イベント出店） 			

【総合評価】

評価項目	評価	得点	総合評価	
指定管理者の健全性	3	6	合計得点 64	
施設の有効活用	3	12		
利用者評価	4	8		
事業収支	4	8		
管理運営全般	3	12		
危機管理体制	3	12		
地域連携	3	6		

評価理由

- ・交流広場の利用件数は少ないが、コミュニティルーム1、2の利用率は50%を超え、施設の利用者数も事業提案で平成28年度の目標にしていた、50,000人を大きく上回った。
- ・利用者アンケートで満足度が高い。また要望に対して措置を講じるなど迅速に対応していることから、「利用者評価」は「4」とした。
- ・利用料金収入が計画を上回ったため、「事業収支」は「4」とした。

取組み・改善案等 (施設所管課)	前年度からの課題	改善状況	改善案等（改善されていない場合）

次年度の目標・取組み等 (施設所管課)	内容
	市民交流広場の利用率を向上し、まちのにぎわい創出と共に利用者の増加を図る。

指定管理者自己評価

B

(1) 今年度の取組みに対する評価

① サービス向上に向けての取組み

- ・積極的な広報活動（定期的なホームページの更新、チラシ配布）により、施設の認知度向上に努めた。
- ・ホームページでは、カレンダーにて貸室の空き状況を公表し、毎週火・金曜日に更新している。
- ・利用者満足度調査の実施によるニーズの把握と反映に努めた。
- ・館内アンケートにて寄せられた意見・要望とそれに対する回答を、3ヶ月に1回「ご利用者の声」として館内に掲示した。
- ・地域出身の講師による講演会、教室など多分野にわたり開催した。
- ・当社指定管理施設である青少年錬成センターや少年科学センターと連携し、教室を開催した。
- ・受付に市内拠点施設の情報を用意し、地域のコンシェルジュ機能を備えた。

② 業務の効率化に対する取組み

- ・適正な人員配置とすることで、業務の相互補完体制を強化した。
- ・広報物の作成など、業務の内製化に努めた。
- ・節電や温度管理など、エネルギー管理の徹底に努めた。

③ その他

- ・長野県の取り組みである「信州クールシェアスポット」「信州あったかシェアスポット」に登録し、シールラリーにも参加して、気軽に利用していただけるよう施設をPRした。
- ・建築物清掃管理評価資格1級を持つ当社社員により、年4回、床面や付帯設備等の管理状態を評価し、清掃方法の改善に努めた。
- ・意見交換会を実施し、権堂町区長や住民自治協議会、商店街事務局、利用者団体、近隣住民、自主事業講師に参加していただき、本施設を活用した事業について意見を伺い、次年度の事業計画に反映した。
- ・当社指定管理施設の責任者会議に館長が出席し、他施設の事例発表や指定管理業務に関するディスカッションを通して、幅広く情報交換を行った。また、長野市もんぜんぶら座や当社指定管理施設を見学し、施設の運営方法や職員への指導方法等をヒアリングした。
- ・調理器具やキッズスペースの遊具は、職員により定期的に洗浄し、常に清潔な状態としている。
- ・新規購入や寄贈等により追加された図書についても、管理台帳登録し備品管理を徹底している。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・市民交流広場及び夜間区分の利用率向上
- ・施設認知度の向上
- ・自主事業参加率の向上
- ・地域連携の拡大

(3) 次年度以降の取組み

- ・稼働率が低い市民交流広場及び夜間区分の利用誘致のための自主事業開催や広報活動の実施
- ・認知度向上につながるイベントの開催
- ・備品の充実による利便性の向上

【指定管理者自己評価基準】

A：計画や目標を上回る、B：計画や目標をやや上回る、C：計画や目標どおり、D：計画や目標をやや下回る、E：計画や目標を下回る