

指定管理者評価シート(平成23年度)

1. 管理運営の状況等

(1)施設名	さいたま市地域中核施設プラザノース												
(2)施設概要	<p>①所在地 さいたま市北区宮原町1丁目852番地1</p> <p>②施設の設置目的 地域に密着した文化活動や、生活活動及び生涯学習等の様々な活動に幅広く対応し、地域の活動拠点となる。</p> <p>③施設の概要 文化・芸術・レクリエーション等の活動の場として地域の拠点となる複合施設である。</p> <p>●北区役所 ●北図書館 ●ホール(403席) ●楽屋(5室) ●リハーサル室(3室) ●多目的ルーム ●音楽スタジオ(3室) ●和室(4室) ●書斎(5室) ●キッチンスタジオ ●セミナールーム(7室) ●陶芸アトリエ ●絵画アトリエ ●造形アトリエ ●CGアトリエ ●交流スタジオ ●ギャラリー(8室) ●ユーモアスクエア ●自由読書スペース ●映写室 ●駐車場(183台)等</p>												
(3)指定管理者	プラザノースマネジメント(株)												
(4)指定期間、指定管理料	<p>①指定期間 平成20年5月1日～平成35年3月31日</p> <p>②指定管理料 平成20年度 436, 223千円 平成21年度 437, 676千円 平成22年度 439, 933千円 平成23年度 438, 650千円</p>												
(5)施設の管理運営の内容	<p>①運営業務の状況(利用状況含む) ◇利用状況 ※対象期間:平成23年4月1日～平成24年3月31日 ・利用者数 295,352人(前年度 267,975人) ・利用率 61.7%(前年度 58.1%) ・稼働率 33.3%(前年度 30.3%) ◇業務実施状況 ・施設利用受付、使用料徴収代行業務 ・各種文化芸術事業の実施 ※「日本・中国共同制作精巧大型人形劇『三国志』」等のホール公演、「Domain of Art」(造形作家カナイヒロミと公募参加者によるオフトンアート共同制作ワークショップと、作品展示の展覧会／アーティスト東明展「空間の巣」、ユーモア関連事業(「ユーモアフォトコンテスト」「国際漫画フェスティバル」「講演会:漫画家ゆでたまごの世界」等)及び各種講座を含め計84事業を実施 ・施設・附属設備の維持管理</p> <p>②維持管理業務の状況 ・建築物保守管理業務 ・建築設備保守管理業務 ・舞台機構・舞台設備保守管理業務 ・備品等保守管理業務 ・外構施設保守管理業務 ・各種清掃業務 ・植栽維持管理業務 ・館内・駐車場等警備業務 ・環境衛生管理業務</p> <p>③その他(自主事業等) ・ホール3事業(「花井悠希 ヴァイオリンコンサート」「伊ッセー尾形のこれからの生活2011in さいたま」「大野雄二トリオ ジャズライブ」)及び教室・講座55事業(手編み・絵画・書道・ヒップホップ・料理等)の計58の自主事業を実施</p>												
(6)収支状況	<p>①収入 ・指定管理料438,650千円(前年度439,933千円)</p> <p>②支出</p> <table> <tr> <td>・維持管理業務費</td><td>154,367千円(前年度154,367千円)</td></tr> <tr> <td>・修繕業務費</td><td>4,987千円(前年度6,270千円)</td></tr> <tr> <td>・コミュニティ、ホール等運営業務費</td><td>151,386千円(前年度151,386千円)</td></tr> <tr> <td>・図書館運営業務費</td><td>74,809千円(前年度74,809千円)</td></tr> <tr> <td>・駐車場等運営業務費</td><td>18,829千円(前年度18,829千円)</td></tr> <tr> <td>・市の事業に関する運営業務費</td><td>34,272千円(前年度34,272千円)</td></tr> </table>	・維持管理業務費	154,367千円(前年度154,367千円)	・修繕業務費	4,987千円(前年度6,270千円)	・コミュニティ、ホール等運営業務費	151,386千円(前年度151,386千円)	・図書館運営業務費	74,809千円(前年度74,809千円)	・駐車場等運営業務費	18,829千円(前年度18,829千円)	・市の事業に関する運営業務費	34,272千円(前年度34,272千円)
・維持管理業務費	154,367千円(前年度154,367千円)												
・修繕業務費	4,987千円(前年度6,270千円)												
・コミュニティ、ホール等運営業務費	151,386千円(前年度151,386千円)												
・図書館運営業務費	74,809千円(前年度74,809千円)												
・駐車場等運営業務費	18,829千円(前年度18,829千円)												
・市の事業に関する運営業務費	34,272千円(前年度34,272千円)												
(7)その他													

2. 提案内容の達成状況

(指定管理者から提案のあった項目の達成状況)

提案内容	達成状況
運営業務	<ul style="list-style-type: none"> 施設利用者、事業参加者、来館者のニーズの把握、迅速なフィードバックに努め、サービス水準の向上を図った。 利用者から要望が高かった、ホール事業におけるチケット代金の銀行振込、一部の公演での指定席制を導入し、サービスの拡充を図った。 接遇研修及び専門的な知識を要する造形アトリエ・陶芸アトリエの備品研修を行い、スタッフのスキルアップを図った。 ファックス等、「友の会」の申込み方法の選択肢を増やし、事業参加者にも入会の案内を積極的に行い、会員数の増加を目指した(会員数:平成22年度末=292人、平成23年度末439人)。 ホームページの更新を頻繁に行い、こまめな情報発信に努めた。
維持管理業務	<ul style="list-style-type: none"> 節電対策を実施し、電力使用量は前年度比84.4%の結果を得た。

3. 評価

(1)指定管理者による評価

「市民の平等利用、市民サービスの向上、利用促進」

- 「さいたま市コミュニティ条例」「同条例施行規則」を遵守し、平等の利用に努めた。
- アンケートを実施し利用者のニーズや苦情・トラブル等を把握、分析し、極力要望に対応した。ご意見・ご要望は「プラザノース通信」にて公表した。
- カウンター業務について、月1回のミーティングを開き、情報共有及びサービスの質の向上・維持に努めた。
- 事業の広報は「ノース・ノステル」やチラシの発行・配布、ホームページ、「友の会」を通じて行い、情報が入手しやすい環境を整備し、参加者の増加に努めた。
- 施設の貸出については、「利用のご案内」をより分かりやすいものに改訂し、利用の状況に適した室内のレイアウト変更、備品マニュアルの設置等を行い、利用者の利便性の向上に留意した。窓口では積極的に利用提案を行い、利用率の向上に努めた。

「経費の削減」

- 適正な人員配置やスタッフ用のマニュアル類の整備を行い、効率的な運営を心がけた。
- 費用対効果を精査して広報・宣伝を行った。

「適正な管理運営の確保」

- 各業務仕様を遵守のうえ、利用者等からの要望への的確な対応を実施し、適正な管理運営に努めた。主要実施項目として、不具合箇所への迅速な対応(施設管理)、トラブル防止のための臨機応変な館内巡回(警備)、確実な清掃実施のための連絡チェック体制の再構築(清掃)等。

(2)さいたま市の評価(評価担当課:市民・スポーツ文化局スポーツ文化部文化振興課)

総合評価(B)※A～D

1 項目別の評価

- (1)市民の平等利用、市民サービスの向上、利用促進等に関する取組みの評価
- 市民のニーズを施設運営に迅速に取り入れ、市民サービスの向上を図っている。また、事業実施において積極的に広報活動を行うなど、利用促進のための取組みを行っている。これらの取組みは一定の評価ができる。
- (2)経費の縮減に関する取組みの評価
- 空調・照明など無理のない範囲で節電に努め、コスト削減に取り組んでいることは評価できる。
- (3)適正な管理運営の確保に対する取組みの評価
- 施設の小破修繕での速やかな対応や施設の安全面の確保など、適正な管理運営が行われている。

2 総合評価

事業計画に沿って、適正に施設運営が行われている。さらに、各種取組みの実施により利用者満足度、施設運営の向上が図れたことは評価できる。今後、更なる取組みにより利用率・稼働率が向上することを期待する。

(3)来年度の管理運営に対する指導事項等

引き続き、利用者の目線に立ってニーズの把握を行い、利用者満足度の向上を図るよう指導していくとともに、安心で安全な施設の維持管理を求めていく。

指定管理者評価シート(平成24年度)

1. 管理運営の状況等

(1)施設名	さいたま市地域中核施設プラザノース												
(2)施設概要	<p>①所在地 さいたま市北区宮原町1丁目852番地1</p> <p>②施設の設置目的 地域に密着した文化活動や、生活活動及び生涯学習等の様々な活動に幅広く対応し、地域の活動拠点となる。</p> <p>③施設の概要 文化・芸術・レクリエーション等の活動の場として地域の拠点となる複合施設である。</p> <p>●北区役所 ●北図書館 ●ホール(403席) ●楽屋(5室) ●リハーサル室(3室) ●多目的ルーム ●音楽スタジオ(3室) ●和室(4室) ●書斎(5室) ●キッチンスタジオ ●セミナールーム(7室) ●陶芸アトリエ ●絵画アトリエ ●造形アトリエ ●CGアトリエ ●交流スタジオ ●ギャラリー(8室) ●ユーモアスクエア ●自由読書スペース ●映写室 ●駐車場(183台)等</p>												
(3)指定管理者	プラザノースマネジメント(株)												
(4)指定期間、指定管理料	<p>①指定期間 平成20年5月1日～平成35年3月31日</p> <p>②指定管理料 平成22年度 439, 933千円 平成23年度 438, 650千円 平成24年度 449, 510千円</p>												
(5)施設の管理運営の内容	<p>①運営業務の状況(利用状況含む)</p> <p>◇利用状況 ※対象期間:平成24年4月1日～平成25年3月31日</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者数 304,546人(前年度 295,352人) ・利用率 63.1%(前年度 61.7%) ・稼働率 33.8%(前年度 33.3%) <p>◇業務実施状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設利用受付、使用料徴収代行業務 ・各種文化芸術事業の実施 ※新規事業として「ノースであそぼう! あーとひろばの日」のほか、「柳家小三治独演会」「わらび座ミュージカル」等のホール公演、「Domain of Art」(ワークショップ+展覧会「みんなのアートハウス展」/アトリエオモヤ展)、ユーモア関連事業(「ユーモアフォトコンテスト」「国際漫画フェスティバル」等)及び各種講座を含め計83事業を実施 ・施設・附属設備の維持管理 <p>②維持管理業務の状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・建築物保守管理業務 ・建築設備保守管理業務 ・舞台機構・舞台設備保守管理業務 ・備品等保守管理業務 ・外構施設保守管理業務 ・各種清掃業務 ・植栽維持管理業務 ・館内・駐車場等警備業務 ・環境衛生管理業務 <p>③その他(自主事業等)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ホール3事業(「音楽のおくりもの」「アン・サリーSpecial Live」「プラザノース de クリスマス」及び教室・講座(料理・絵画・書道・ヒップホップ等)を計54事業を実施 												
(6)収支状況	<p>①収入</p> <ul style="list-style-type: none"> ・指定管理料449,510千円(前年度438,650千円) <p>②支出</p> <table> <tr> <td>・維持管理業務費</td><td>152,838千円(前年度154,367千円)</td></tr> <tr> <td>・修繕業務費</td><td>20,141千円(前年度4,987千円)</td></tr> <tr> <td>・コミュニティ、ホール等運営業務費</td><td>149,886千円(前年度151,386千円)</td></tr> <tr> <td>・図書館運営業務費</td><td>74,068千円(前年度74,809千円)</td></tr> <tr> <td>・駐車場等運営業務費</td><td>18,642千円(前年度18,829千円)</td></tr> <tr> <td>・市の事業に関する運営業務費</td><td>33,932千円(前年度34,272千円)</td></tr> </table>	・維持管理業務費	152,838千円(前年度154,367千円)	・修繕業務費	20,141千円(前年度4,987千円)	・コミュニティ、ホール等運営業務費	149,886千円(前年度151,386千円)	・図書館運営業務費	74,068千円(前年度74,809千円)	・駐車場等運営業務費	18,642千円(前年度18,829千円)	・市の事業に関する運営業務費	33,932千円(前年度34,272千円)
・維持管理業務費	152,838千円(前年度154,367千円)												
・修繕業務費	20,141千円(前年度4,987千円)												
・コミュニティ、ホール等運営業務費	149,886千円(前年度151,386千円)												
・図書館運営業務費	74,068千円(前年度74,809千円)												
・駐車場等運営業務費	18,642千円(前年度18,829千円)												
・市の事業に関する運営業務費	33,932千円(前年度34,272千円)												

(7)その他	
--------	--

2. 提案内容の達成状況

(指定管理者から提案のあった項目の達成状況)

提案内容	達成状況
貸出施設の活性化	<ul style="list-style-type: none"> 施設の特徴を意識した教室・講座を開催し、諸室PRの一助とした。 施設利用者の活動を紹介する「スマイル展」を開催した。 「ノースであそぼう！あーとひろばの日」に、施設利用者による体験ブースを設け、一般来館者との交流の場とした。
友の会の特典検討	<ul style="list-style-type: none"> ホール公演の一部に会員の先行予約を取り入れた。 引続き、会員には事業情報紙やチラシ等をメール便で送付している。 更新時期に、情報入手手段は何かよいかのアンケートを行ったところ、82%の方がメール便によるものと答えた。
周辺地区との連携	<ul style="list-style-type: none"> BBBBを招聘し、近隣中学校吹奏楽部へのクリニックを行い、「ノースであそぼう！あーとひろばの日」のイベントとして音楽パレードを実施した。パレードは誰もが参加できるものとし、多くの方を巻き込みながら、最終地点の近隣商業地区の広場に到達した。 「ノースであそぼう！あーとひろばの日」の実施にあたっては、自治会連合会および近隣商業地区の協力を得た。
セルフモニタリング	<ul style="list-style-type: none"> 来館者対象の「利用者アンケート」、貸出施設利用者対象の「利用報告書」「貸出施設に関するアンケート」「利用者懇談会」、事業鑑賞者・参加者対象のアンケートを実施し、ニーズの把握、トラブル防止に努めた。

3. 評価

(1)指定管理者による評価

<p>「市民の平等利用、市民サービスの向上、利用促進」</p> <ul style="list-style-type: none"> 「さいたま市コミュニティ条例」「同条例施行規則」を遵守し、平等の利用に努めた。 アンケートを実施し利用者のニーズや苦情・トラブル等を把握、極力要望に対応した。 ご意見・ご要望はホームページ及び「プラザノース通信」にて公表した。 カウンター業務について、月1回のミーティングを開き、情報共有及びサービスの質の向上・維持に努めた。 事業の広報は「ノース・ノステル」やチラシの発行・配布、ホームページ、「友の会」を通じて行い、情報が入手しやすい環境を整備し、参加者の増加に努めた。 施設の貸出については、公平性・安全性に留意しながら利用者の利便性の向上に努めた。 接遇研修や備品研修を通じて知識の習得に努め、お客様サービスに役立てた。 <p>「経費の削減」</p> <ul style="list-style-type: none"> 適正な人員配置やスタッフ用のマニュアル類の整備を行い、効率的な運営を心がけた。 費用対効果を精査して広報・宣伝を行った。 無理のない範囲で節電に努め、電気使用量を22年度比87.0%にとどめた。 <p>「適正な管理運営の確保」</p> <ul style="list-style-type: none"> 不具合箇所への迅速な対応、利用者からの要望への的確な対応を実施し、適正な管理運営に努めた。

(2)さいたま市の評価(評価担当課:市民・スポーツ文化局スポーツ文化部文化振興課)

<p>総合評価 (B) ※A~C</p> <p>1 項目別の評価</p> <p>(1)市民の平等利用、市民サービスの向上、利用促進等に関する取組みの評価</p> <p>市民のニーズを施設運営に迅速に取り入れ、市民サービスの向上を図っている。また、事業実施において積極的に広報活動を行うなど、利用促進のための取組みを行っている。これらの取組みは一定の評価ができる。</p> <p>(2)経費の縮減に関する取組みの評価</p> <p>空調・照明など無理のない範囲で節電に努め、コスト削減に取り組んでいることは評価できる。</p> <p>(3)適正な管理運営の確保に対する取組みの評価</p> <p>施設の小破修繕での速やかな対応や施設の安全面の確保など、適正な管理運営が行われている。</p> <p>2 総合評価</p> <p>事業計画に沿って、適正に施設運営が行われている。さらに、各種取組みの実施により利用者満足度、施設運営の向上が図れたことは評価できる。今後、更なる取組みにより利用率・稼働率が向上することを期待する。</p>
--

(3)来年度の管理運営に対する指導事項等

<p>周辺商業施設と連携したPR活動やイベント実施など、地域活性化に努めている。今後も継続して地域活性化につながる事業を実施していただきたい。</p>

平成25年度指定管理者評価シート

1. 管理運営の状況等

(1)施設名	さいたま市地域中核施設プラザノース
(2)施設概要	<p>①所在地 さいたま市北区宮原町1丁目852番地1</p> <p>②施設の設置目的 地域に密着した文化活動や、生活活動及び生涯学習等の様々な活動に幅広く対応し、地域の活動拠点となる。</p> <p>③施設の概要 文化・芸術・レクリエーション等の活動の場として地域の拠点となる複合施設である。</p> <p>●北区役所 ●北図書館 ●ホール(403席) ●楽屋(5室) ●リハーサル室(3室) ●多目的ルーム ●音楽スタジオ(3室) ●和室(4室) ●書斎(5室) ●キッチンスタジオ ●セミナールーム(7室) ●陶芸アトリエ ●絵画アトリエ ●造形アトリエ ●CGアトリエ ●交流スタジオ ●ギャラリー(8室) ●ユーモアスクエア ●自由読書スペース ●映写室 ●駐車場(183台)等</p>
(3)指定管理者	プラザノースマネジメント株式会社
(4)指定期間、指定管理料	<p>①指定期間 平成20年5月1日～平成35年3月31日</p> <p>②指定管理料 平成23年度438,650千円、平成24年度449,510千円、平成25年度443,163千円</p>
(5)施設の管理運営の内容	<p>①運営業務の状況(利用状況含む) ◇利用状況 ・利用者数 337,601人(前年度304,546人) ・稼働率35.5%(前年度33.8%) ・利用率67.3%(前年度63.1%) ◇業務実施状況 ・施設利用受付、使用料徴収代行業務 ・各種文化芸術事業の実施 ※5周年事業として「劇団四季ファミリーミュージカル」「立川志の輔独演会」「Domain of Art 11 タムラサトル大マシーン」を実施。「ノースであそぼう! あーとひろばの日」の会期中に「ありがとう5周年」と題して開館からの資料を展示した。その他プラザノースの特徴を生かした「モアYOUワークショップ なりきり! 落語家体験」「SNSはじめて講座」を立ち上げ、「国際漫画フェスティバル」「ユーモアフォトコンテスト」等の大型イベントを含め83事業を実施した。 ・施設・附属設備の維持管理</p> <p>②維持管理業務の状況 ・建築物保守管理業務 ・建築設備保守管理業務 ・舞台機構・舞台設備保守管理業務 ・備品等保守管理業務 ・外構施設保守管理業務 ・各種清掃業務 ・植栽維持管理業務 ・館内・駐車場等管理業務 ・環境衛生管理業務</p> <p>③その他(自主事業等) ・ホール事業「音楽のおくりもの わいわいコンサート/アフタヌーンコンサート」「林家たい平独演会」「プラザノース de クリスマス キッズコンサート/ファミリーコンサート」の他、教室・講座(絵画・書道・ヒップホップ・手芸・料理・陶芸等)を計52本実施した。</p>

(6)収支状況	①収入 ・指定管理料 443,162千円(前年度449,510千円) ②支出 ・維持管理業務費 152,838千円(前年度152,838千円) ・修繕業務費 13,793千円(前年度 20,141千円) ・コミュニティ、ホール等運営業務費 149,886千円(前年度149,886千円) ・図書館運営業務費 74,068千円(前年度 74,068千円) ・駐車場等運営業務費 18,642千円(前年度 18,642千円) ・市の事業に関する運営業務費 33,932千円(前年度 33,932千円)
(7)その他	・システム更改により安全性を確保しつつ、ワンタイムパスワードのアクセススピード、第7セミナールームのネット環境の改善を図った。 ・消費税率改定に伴う使用料の改定について、各利用者に丁寧に説明するとともに、発表前に本予約をした利用者には郵送でもお知らせを行った。 ・利用者のご要望に応じて、和室用のイスを購入し、利便性の向上に努めた。

2. 提案内容の達成状況

(指定管理者から提案のあった項目の達成状況)

提案内容	達成状況
貸出施設の活性化	・施設の特徴を生かした教室・講座を開催し、諸室PRの一助とした。 ・稼働率の低いアトリエ系の諸室で、誰もが参加でき簡単な創作体験ができる「オープンアトリエ」を開催した。 ・コミュニティ活動登録制度の推進、「スマイル展」の開催、「ノースであそぼう！あーとひろばの日」における利用者ブースの出展等を通じて、施設利用者の活動アピールの場を提供した。
友の会の活性化	・チケットを購入した会員と出演者との交流会を実施した。 ・ホール公演の一部に会員先行予約を行った。 ・引続き、会員には事業広報紙やチラシ等の情報をメール便で送付し、更新時期にはご意見を伺う機会を設けている。
ホームページの活性化	・外国語版(英語・中国語・韓国語)に年間の事業予定を掲載し、必要に応じて更新した。 ・こまめにお知らせ事項を発信し、更新頻度の増加に努めた。
ユーモアデータベースの多言語化	・英語でも検索ができるようにした。

3. 評価

(1) 指定管理者による評価

<p>「市民の平等利用、市民サービス向上、利用促進」</p> <ul style="list-style-type: none">・「さいたま市コミュニティ条例」「同条例施行規則」を遵守し、平等の利用に努めた。・来館者対象の「利用者アンケート」、貸出施設利用者対象の「利用報告書」「貸出施設に関するアンケート」「利用者懇談会」を実施し、ニーズの把握、トラブル防止に努め、極力要望に対応した。またご意見・ご要望は、ホームページ及び「ブラザノース通信」にてフィードバックを行った。・カウンター業務について、月1回のミーティングを開き、備品等の知識を深めるとともに情報共有を図り、公平で質の高いサービスが提供できるように努めた。・専門の講師による接遇研修を年1回実施し、サービス力の向上に努めている。・ルール違反、不公平感を是正するため、抽選会の方法を変更し、公平な利用促進及び稼働率低下の防止に努めた。 <p>「施設の特性を打ち出した事業展開」</p> <ul style="list-style-type: none">・事業鑑賞者・参加者からアンケートを回収、分析を行い、事業立案に役立てた。また費用対効果を精査した効率的な広報、情報紙の作成や「友の会」会員への情報提供等で開催の周知を徹底し、参加者の増加に努めた。・安価で気軽に楽しめるクラシックコンサート「ノース・ティータイム・コンサート」、アーティストと交流するワークショップ等を実施し、文化芸術活動のすそ野拡大を図った。・事業を通して近隣商業地区や自治会との連携体制を築き、地域の文化活動の活性化にも努めた。 <p>「適正で安全な管理運営」</p> <ul style="list-style-type: none">・不具合箇所への迅速な対応、危険箇所の事前察知と対策・解消に努めた。・無駄なく無理なく、省エネルギーに努めた。・消防訓練、救命救急講習会を適宜開き、スキルと意識の向上を図った。
--

(2) さいたま市の評価(評価担当課: 市民・スポーツ文化局スポーツ文化部文化振興課)

<p>総合評価 (B) ※A～D</p> <p>1 項目別の評価</p> <p>(1) 市民の平等利用、市民サービスの向上、利用促進等に関する取組みの評価</p> <p>市民のニーズを施設運営に迅速に取り入れ、市民サービスの向上を図っている。また、事業実施において積極的に広報活動を行うなど、利用促進のための取組みを行っている。これらの取組みは一定の評価ができる。</p> <p>(2) 経費の縮減に関する取組みの評価</p> <p>空調・照明など無理のない範囲で節電に努め、コスト削減に取り組んでいることは評価できる。</p> <p>(3) 適正な管理運営の確保に対する取組みの評価</p> <p>施設の小破修繕での速やかな対応や施設の安全面の確保など、適正な管理運営が行われている。</p> <p>2 総合評価</p> <p>事業計画に沿って、適正に施設運営が行われている。さらに、各種取組みの実施により利用者満足度、施設運営の向上が図れたことは評価できる。今後、更なる取組みにより利用率・稼働率が向上することを期待する。</p>

(3) 来年度の管理運営に対する指導事項等

<p>周辺商業施設と連携したPR活動やイベント実施など、地域活性化に努めている。今後も継続して地域活性化につながる事業を実施していただきたい。</p> <p>また、ミーティングの実施など質の高い利用者サービスの提供への取組みを継続していただきたい。</p>
--

1. 管理運営の状況等

(1) 施設名	さいたま市地域中核施設プラザノース												
(2) 施設概要	<p>①所在地 さいたま市北区宮原町1丁目852番地1</p> <p>②施設の設置目的 地域に密着した文化活動や、生活活動及び生涯学習等の様々な活動に幅広く対応し、地域の活動拠点となる。</p> <p>③施設の概要 文化・芸術・レクリエーション等の活動の場として地域の拠点となる複合施設である。</p> <p>●北区役所 ●北図書館 ●ホール(403席) ●楽屋(5室) ●リハーサル室(3室) ●多目的ルーム ●音楽スタジオ(3室) ●和室(4室) ●書斎(5室) ●キッチンスタジオ ●セミナールーム(7室) ●陶芸アトリエ ●絵画アトリエ ●造形アトリエ ●CGアトリエ ●交流スタジオ ●ギャラリー(8室) ●ユーモアスクエア ●自由読書スペース ●映写室 ●駐車場(183台)等</p>												
(3) 指定管理者	プラザノースマネジメント株式会社												
(4) 指定期間、指定管理料	<p>①指定期間 平成20年5月1日～平成35年3月31日</p> <p>②指定管理料 平成24年度449,510千円、平成25年度443,163千円、平成26年度456,394千円</p>												
(5) 施設の管理運営の内容	<p>①運営業務の状況(利用状況含む)</p> <p>◇利用状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者数 329,385人(前年度337,601人) ・稼働率35.1%(前年度35.5%) ・利用率64.1%(前年度67.3%) <p>◇業務実施状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設利用受付、使用料徴収代行業務 ・各種文化芸術事業の実施 <p>「モアYOU寄席 三遊亭円楽・王楽兄弟会」「橋爪功朗読劇」「Domain of Art14石井琢郎展」「国際漫画フェスティバル」「ユーモアフォトコンテスト」など大型イベントを含め83事業を実施した。その中でも「ノース・ティータイム・コンサート」を好評につき2開催に増やし、隣接商業施設のコーヒー割引券を協賛によりチケット添付し集客増となった。また「ユーモアフォトコンテスト」では媒体訴求強化により応募作品数の増加につながる等、新施策が奏功した。また講座関係では高齢者のための健康増進プログラムとしての発声講座、中高年向け音楽講座としてのジャズピアノ・オペラを歌う講座が人気であった。</p> <p>②維持管理業務の状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・建築物保守管理業務 ・建築設備保守管理業務 ・舞台機構・舞台設備保守管理業務 ・備品等保守管理業務 ・外構施設保守管理業務 ・各種清掃業務 ・植栽維持管理業務 ・館内・駐車場等管理業務 ・環境衛生管理業務 <p>③その他(自主事業)</p> <p>ホール事業「小松亮太ラスト・タンゴ・セッションズ」「プラザノースdeクリスマス」「劇団かかし座『長靴をはいたねこ』『星の王子さま』」の他、教室・講座(絵画・書道・ヒップホップ・手芸・料理・陶芸等)を計49本実施した。</p>												
(6) 収支状況	<p>①収入</p> <ul style="list-style-type: none"> ・指定管理料 456,394千円(前年度443,163千円) <p>②支出</p> <table> <tr> <td>・維持管理業務費</td><td>157,205千円(前年度152,838千円)</td></tr> <tr> <td>・修繕業務費</td><td>14,757千円(前年度 13,793千円)</td></tr> <tr> <td>・コミュニティ、ホール等運営業務費</td><td>154,169千円(前年度149,886千円)</td></tr> <tr> <td>・図書館運営業務費</td><td>76,185千円(前年度 74,068千円)</td></tr> <tr> <td>・駐車場等運営業務費</td><td>19,175千円(前年度 18,642千円)</td></tr> <tr> <td>・市の事業に関する運営業務費</td><td>34,902千円(前年度 33,932千円)</td></tr> </table>	・維持管理業務費	157,205千円(前年度152,838千円)	・修繕業務費	14,757千円(前年度 13,793千円)	・コミュニティ、ホール等運営業務費	154,169千円(前年度149,886千円)	・図書館運営業務費	76,185千円(前年度 74,068千円)	・駐車場等運営業務費	19,175千円(前年度 18,642千円)	・市の事業に関する運営業務費	34,902千円(前年度 33,932千円)
・維持管理業務費	157,205千円(前年度152,838千円)												
・修繕業務費	14,757千円(前年度 13,793千円)												
・コミュニティ、ホール等運営業務費	154,169千円(前年度149,886千円)												
・図書館運営業務費	76,185千円(前年度 74,068千円)												
・駐車場等運営業務費	19,175千円(前年度 18,642千円)												
・市の事業に関する運営業務費	34,902千円(前年度 33,932千円)												
(7) その他	<p>利用者からの意見・要望等への対応など</p> <ul style="list-style-type: none"> ・還付制度の開始、公共施設予約の新システムへの移行について、利用者への事前周知など適切な説明を行い、円滑な移行に努めた。 ・利用者の要望に応じて、多目的ルームのスクリーンをサイズアップした他、音楽スタジオでマグネット式五線譜の貸出を導入し、利用者の利便性に貢献した。 												

2. 提案内容の達成状況
(指定管理者から提案のあった項目の達成状況)

提案内容	達成状況
貸出施設の活性化	・ユーモアスクエアにおいて、ホール事業関連の映像を投影し、また講座で作成した作品の展示を行うなど来館者への事業周知に取り組んだ。 ・季節感あるモチーフを取り入れた「顔出し看板」をユーモアスクエア内に設置し、家族連れの来館者の増加を図った。
利用者へのサービス向上	・現場の実態に即した接遇研修を実施し、利用者の要望について対応策の構築を行い、総合サービスの向上に努めた。
ユーモア事業の拡充	・ユーモア3事業「ユーモアの世界」では、ユーモアスクエア映写室にて、新たに「ノース・ぶらっと寄席」を実施した。DVD上映と作家による落語会を開催し、来館者が気軽にユーモアに親しむ機会を創出した。
安全性・確実性のある運営	・施設利用における「マナーアップキャンペーン」を1ヶ月間実施し、各室にマナーアップ啓発ポスターを掲示した他、新たに「点検ガイドブック」を作成し、スタッフ全員が携帯することで接客スキル向上と共に、利用者・来館者のマナー向上、適切な施設利用の促進を図った。 ・運営スタッフにおけるCSR研修を充実させ、個人情報保護、知的財産についての知識を習得し、運営面でのリスク管理徹底を図った。

3. 評価

(1) 指定管理者による評価

「市民の平等利用、市民サービスの向上、利用促進」 ・「さいたま市コミュニティ条例」「同条例施行規則」を順守し、平等の利用に努めた。 ・貸出施設利用者に対する「施設に関するアンケート」の質問項目に新たに「諸室毎の利用目的」を追加し、来館者に対する「利用者アンケート」とも併せ、一層の利用ニーズの把握に努めた。 ・例年実施の「利用者懇談会」を引き続き行い、伺ったご意見・ご要望はもとより、その他のアンケートで寄せられたものも含め、ホームページ及び「プラザノース通信」でフィードバックを行った。 ・新公共予約システム導入にあたり、スタッフの操作研修などを適宜実施し、市民への説明や迅速な事務処理をもって業務の円滑化を図った。
「経費の削減」 ・適正な節電に努め、電気使用量を22年度比84.9%、前年度比97.1%にとどめた。 ・マルチタスクによる広範な業務実施をおこない、業務効率化を図った。
「適正な管理運営の確保」 ・消防訓練を実施し、適切な避難誘導や安全確保が行えるよう、防火設備を作動させるなどして、設備の取り扱い方法の確認を行った。 ・「危機管理マニュアル」の整備徹底を行い、組織全体での危機管理意識の浸透に努めた。

(2) さいたま市の評価(評価担当課: スポーツ文化局文化部文化振興課)

総合評価 (B) ※A～D 1 項目別の評価 (1) 市民の平等利用、市民サービスの向上、利用促進等に関する取組みの評価 市民のニーズを施設運営に迅速に取り入れ、市民サービスの向上を図っている。また、事業実施において積極的に広報活動を行うなど、利用促進のための取組みを行っている。これらの取組みを評価した。 新予約システム及び運付制度導入時に、率先して問題点を示し、さらにその改善案を提案したことを評価した。 ユーモアスクエアを活用し、貸出施設の活性化に繋げたことを評価した。 (2) 経費の削減に関する取組みの評価 光熱水費の削減を図るなど、コスト削減に取り組んでいることを評価した。 (3) 適正な管理運営の確保に対する取組みの評価 施設の小破修繕での速やかな対応や施設の安全面の確保など、適正な管理運営が行われている。 一部の職員だけでなく、職員全員が研修に参加できるよう施設に講師を直接派遣するなどの工夫をしていた。 2 総合評価 事業計画に沿って、適正に施設運営が行われている。さらに、各種取組みの実施により利用者満足度、施設運営の向上が図れたことは評価できる。
--

(3) 来年度の管理運営に対する指導事項等

周辺商業施設と連携したPR活動やイベント実施など、地域活性化に努めている。今後も継続して地域活性化につながる事業を実施していただきたい。 また、ミーティングの実施など質の高い利用者サービスの提供への取組みを継続していただきたい。

平成27年度指定管理者評価シート

1. 管理運営の状況等

(1) 施設名	さいたま市地域中核施設プラザノース
(2) 施設概要	<p>①所在地 さいたま市北区宮原町1丁目852番地 1</p> <p>②施設の設置目的 地域に密着した文化活動や生活活動、生涯学習などの様々な活動に幅広く対応し、地域の活動拠点となる。</p> <p>③施設の概要 文化・芸術・レクリエーション等の活動の場として地域の拠点となる複合施設である。</p> <p>●北区役所●北図書館●ホール(403席)●楽屋(5室) ●リハーサル室(3室)●多目的ルーム●音楽スタジオ(3室) ●和室(4室)●書斎(5室)●キッチンスタジオ●セミナールーム(7室) ●陶芸アトリエ●絵画アトリエ●造形アトリエ●CGアトリエ ●交流スタジオ●ギャラリー(8室)●ユーモアスクエア ●自由読書スペース●映写室●遊戯室●託児室●駐車場(183台)</p>
(3) 指定管理者	プラザノースマネジメント株式会社
(4) 指定期間、指定管理料	<p>①指定期間 平成20年5月1日～平成35年3月31日</p> <p>②指定管理料 平成25年度443,163千円、平成26年度456,394千円、平成27年度458,034千円</p>
(5) 施設の管理運営の内容	<p>①運営業務の状況(利用状況含む)</p> <p>◇利用状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者数 311,948人(前年度329,385人) ・稼働率36.2%(前年度35.1%) ・利用率64.3%(前年度64.1%) <p>◇業務実施状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各種文化芸術事業の実施 <p>ホール事業は「オペラシアターこんにやく座オペラ『森は生きている』」「DomainofArt16鈴木基真展」「三遊亭小遊三・楽生爆笑落語会」「国際マンガフェスティバル」「ユーモアフォトコンテスト」など大型事業を実施した。「ユーモア音楽祭 マンガチック音楽会」をユーモア事業の一体感を創出し、相乗効果を図るため前倒し開催し、集客増となった。要望の高かった「ノース・ティータイムコンサート」と「ノース・ぶらっと寄席」は開催数を増やし、手軽な入場料と短い時間でお昼のひとときに楽しめる良質の企画として、大変好評であった。また講座事業では引き続き高齢者向け健康増進プログラム・中高年向け音楽講座として、オペラ・長唄等の歌唱、健康のための発声講座が人気であった。その他短歌入門・レーザークラフト体験講座を新設し、地域ニーズを掘り起こした。子ども向け事業では、夏休みに絵画・造形教室等を充実させることで親子集客を図った。</p> <p>②維持管理業務の状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・建築物保守管理業務 ・建築設備保守管理業務 ・舞台機構、舞台設備保守管理業務 ・備品等保守管理業務 ・外構施設保守管理業務 ・各種清掃業務 ・植栽維持管理業務 ・館内駐車場等、管理業務 ・環境衛生業務 <p>③その他(自主事業)</p> <p>ホール事業「林家たい平独演会」「プラザノースdeクリスマス」「山形由美バレンタインコンサート～フルートとピアノの素敵な響き～」の他、教室・講座では新規にヒップホップ講座で初めて期末成果発表会を実施し、参加者に目標を持って取り組んでいただける内容も取り入れ、絵画・書道・ヒップホップ・クラフトワーク・陶芸等などの施設特性を活かした事業を実施した。</p>

(6)収支状況	<p>①収入</p> <ul style="list-style-type: none"> ・指定管理料 458,034千円 (前年度456,394千円) <p>②支出</p> <ul style="list-style-type: none"> ・維持管理業務 157,205千円 (前年度157,205千円) ・修繕業務費 16,397千円 (前年度14,757千円) ・コミュニティ、ホール等運営業務費 154,169千円 (前年度154,169千円) ・図書館運営業務費 76,185千円 (前年度76,185千円) ・駐車場等運営業務費 19,175千円 (前年度19,175千円) ・市の事業に関する運営業務費 34,902千円 (前年度34,902千円)
(7)その他	<p>利用者からの意見・要望等への対応など</p> <ul style="list-style-type: none"> ・定期利用の増加に伴うニーズの多様化に応えるため、柔軟な対応に努めた結果、頻度の増加により稼働率は上昇した。 ・利用者の要望が増えたことに合わせ、書斎の一部について仕様変更を行い、稼働が1割増加した。また来館者の要望に応え、チラシラックを増設して告知機会の拡大を図った。 ・高齢の方や子どもの安全確保のため、市民広場石畳の凹凸について再検証し、段差解消を行った。 ・避難誘導に際して、誘導図面の交付のみであったところ、事前打合せ時に、避難誘導経路の現地確認も実施した。

2. 提案内容の達成状況

(指定管理者から提案のあった項目の達成状況)

提案内容	達成状況
貸出施設の活性化	<ul style="list-style-type: none"> ・施設利用者の活動風景を紹介する「スマイルPLAZANORTH2015」ではパネル写真に加え、プロモーション映像も放映し、動画と音声も併用して利用促進と賑わいの演出を図った。 ・新規の利用登録時に、コミュニティ活動登録についての案内も同時に行い、継続利用の促進を図った。
告知媒体の拡大	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページをリニューアルし、より分かりやすい情報提供を行いつつ、新しくSNSによる即時性の高い情報発信も加えて、告知機会の拡大と親しみやすさの向上に努めた結果、前年度以上の事業集客が得られた。
地域連携の強化	<ul style="list-style-type: none"> ・近隣商業施設との連携強化のため、双方のイベントポスターや事業ポスターの掲示場所を拡大し、相乗効果の向上に努めた。
対応品質の向上	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者対応について、他施設職員と交換研修を行い、双方の工夫点や改善点についてナレッジ共有を行い、スキルアップを図った。

3. 評価

(1) 指定管理者による評価

「市民の平等利用、市民サービスの向上、利用促進」

- ・「さいたま市コミュニティ条例」「同条例施行規則」を遵守し、平等の利用に努めた。
- ・夏場の噴水時間の延長や、各諸室の温度設定など、来館者、利用者のニーズに臨機即応する対応を行った。
- ・市や北区役所の開催行事について、事前に案内資料の取得やスタッフ周知に努め、円滑な案内を行った。
- ・接遇研修などを利用し、相談や提案の品質向上の手法を習得し、利用増加に努め、年間稼働率が上昇した。

「経費の削減」

- ・ホールなどの大規模諸室で利用終了後の照明を速やかに落とす、アトリウム内の必要照度以上の400W水銀灯の取り外し、館内廊下部分の吹き上げ空調の停止など、日常的な節電行動が奏功し、電力使用量を前年度比で99.5%、22年度比で84.5%にとどめた。

「適正な管理運営の確保」

- ・小規模な損傷、ひび割れ箇所などに対し、有事の二次災害拡大に備え、多数の予防補修を実施した。
- ・コンプライアンス、リスクセミナーなど研修機会を増やし、個人情報取り扱いなど、組織全体で危機管理意識の強化を図った。

(2) さいたま市の評価(評価担当課:スポーツ文化局文化部文化振興課)

総合評価 (B) ※A～D

1 項目別の評価

(1) 「市民の平等利用、市民サービスの向上、利用促進」に対する評価

- ・稼働率の向上がみられた。
- ・施設利用者の活動風景を紹介する際にプロモーション映像も放映し、動画と音声も併用して利用促進と賑わいの演出を図っていた。
- ・ホームページのリニューアル、SNS導入等により、告知機会の拡大に努め、前年度以上の事業集客を得た点が、大きく評価できる。
- ・利用者の要望に応え、噴水時間を延長するなど、市民サービスの向上がみられた。

(2) 「経費の削減」に対する評価

- ・ホールの電気について、削減努力がみられた。

(3) 「適正な管理運営の確保」に対する評価

- ・開館から8年目になり、経年劣化等により施設の不具合が出てくる中、早期予防に努めていた。
- ・また、小規模な損傷、ひび割れ箇所等、施設内の細部にわたり、状況を把握している。
- ・メール送信時には、必ず2人で確認してから送信しているなど、セキュリティ意識が非常に高かった。
- ・周辺商業施設との連携が図られており、地域一体の施設運営が図られている。

2 総合評価

事業計画に沿って、適正に施設運営が行われている。

(3) 来年度の管理運営に対する指導事項等

引き続き、利用者の目線に立ってニーズの把握を行い、利用者満足度の向上を図るよう指導していくとともに、安心・安全な施設の維持管理を努めてほしい。