

平成29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。 ●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(227席)●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27年度458,034千円、平成28年度478,592千円、平成29年度569,556千円</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 339,991人(前年度350,213人) ・稼働率37.7%(前年度37.3%) ・利用率66.9%(前年度65.9%) <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 「青年団第78回公演『銀河鉄道の夜』」「Domain of Art 20 安西 剛 展」「モアYOU寄席 春風亭小朝 独演会」「国際漫画フェスティバル・インさいたま」「さいたま市ユーモアフォトコンテスト」などの大型事業を実施した。また「ノース・ぶらっと寄席」は若手落語家による落語会に加え、人気講師による講演会を今年度は1回増して開催し、入場者数増となった。人気の「ノース・ティータイム・コンサート」も手軽な入場料と短い時間で楽しめる良質の企画として定着し、入場者数が増加した。 また講座事業では引き続き高齢者や中高年向けの音楽講座であるカンツォーネや長唄等の歌唱といった音楽講座が人気である。食農教育プログラムでは「無添加パン」の講座を、自分を磨くメディア講座では「SNSはじめて講座」を1回増として開催し、参加者のニーズに応えた。子ども向け講座では「こども絵画教室」、「こども陶芸教室」を実施した。 <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、清掃業務、植栽維持管理業務、警備業務、環境衛生管理業務、設備日常運転管理業務、駐車場等運営業務、修繕業務</p> <p>③その他(自主事業) ホール事業は隔年開催の落語会「林家たい平 独演会」、子ども向け「人形劇団ひとみ座『美女と野獣』」の他、教室・講座では参加者に目標を持って取り組んでいただける内容として、料理・絵画・書道・ヒップホップ・クラフトワーク・陶芸など施設の特性を活かした事業を実施した。 企画事業展覧会「楽天をめぐる」に関連し、「あらい太朗と三人の有名声優が語る 楽天といのの物語」を初めて実施。さいたま市が誇る日本初の漫画家・北沢楽天の顕彰事業に貢献した。</p>

(6)収支状況	<p>①収入</p> <ul style="list-style-type: none"> ・指定管理料 569,556千円 (前年度478,592千円) <p>②支出</p> <ul style="list-style-type: none"> ・維持管理業務 165,197千円 (前年度 163,215千円) ・修繕業務費 105,467千円 (前年度 20,070千円) ・コミュニティ、ホール等運營業務費 162,007千円 (前年度160,064千円) ・図書館運營業務費 80,058千円 (前年度 79,098千円) ・駐車場等運營業務費 20,150千円 (前年度 19,908千円) ・市の事業に関する運營業務費 36,677千円 (前年度 36,236千円)
(7)利用者アンケート等による 市民からの意見・要望等への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・アトリウム共有部のテーブル利用について多数のご意見をいただいているが、混み合う曜日、時間に絞った注意喚起を掲出するなど、日々柔軟な対応に努めている。 ・多目的ルーム、ノースギャラリー利用者の駐車場無料券の発行基準について、1団体1枚を発行していたが、1部屋1枚へ変更した。(利用者懇談会でのご意見) ・駐車場内除雪状況について利用者よりいただいたご意見への対応として、重機を導入して除雪を行った。この事例案件を機に北区役所、北図書館、プラザノースで協議を行い除雪分担を整理した。 ・公平を期すため、CGアトリエで実施する多目的ルーム以外の諸室抽選会の順番をローテーションで行い、利用者満足度の向上に努めた。抽選会は厳格に行っており、利用者懇談会でもお褒めの言葉をいただいた。
(8)その他	<ul style="list-style-type: none"> ・ワーク室内のコミュニティ活動公開情報の掲出方法をより利用者に分かりやすく見やすいレイアウトに変更し、利便性の向上に努めた。 ・利用者の諸室利用後の原形復帰について、よりスピーディーに行えるよう原形復帰図に写真を添付し、改善を行った。 ・駐車場管制装置の劣化修繕と共に、渋滞対策として領収書発行方式の変更を行った。車1台当たりの駐車券発行時間が50秒から35秒に改善した。 ・システム更改の際、ワンタイムパスワードを廃止し、公衆無線LANへと移行した。これにより貸館部についてはほぼ全域で無線LANの使用が可能となり、利便性が高まった。

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">・ホール・多目的ルームの打ち合わせ時に付属設備使用料見積りの概算書を作成し、利便性の向上を図った。・「プラザノース通信」の諸室紹介について、年間稼働率の推移状況を基にスケジュールリングを行い、需要の高いタイミングで発行するように努めた。結果、一例として書斎の稼働率上昇(平成28年度21.0%、平成29年度26.9%)の大きな要因となった。・各諸室、総合インフォメーションカウンターと盆水跡に施設使用料を掲出し、利用の促進や貸館業務の周知に努めた。・「催し物ガイド」ではより多くの利用者に周知を図るため、掲載団体の声かけ範囲の拡大を行った。
情報の発信	<ul style="list-style-type: none">・毎月月末にホームページにて抽選会対象諸室の空き状況を掲載し、事前告知を行った。・SNS(Twitter、Facebook)を活用し、事業の告知や欠員の出た講座の再募集など、即時性のある情報発信を行った。また、各事業の出演者にSNSでの周知を依頼し、併せて集客増を図った。・広報のスケジュールを見直し、事業の早期告知を行った。
ユーモアに係る企画の充実	<ul style="list-style-type: none">・人気の「ノース・ぶらっと寄席」では若手落語家による落語会に加え、人気講談師による講談会も開催し、県外からのファン層も動員できたため入場者数も大幅に増加した。・「さいたまトリエンナーレ2016」出展作品で、終了後さいたま市に寄贈されたウィスット・ボンニミット氏の作品「未来はプレゼント」10点を6月から3月の間、3回に分けて「トリエンナーレレガシー」としてユーモアスクエアに展示した。
接遇・サービスの向上	<ul style="list-style-type: none">・年1回の接遇研修について、プラザノースの現状に即したオリジナルのプログラムを実施した。今年度はファン作りにつながるようプラスαのアプローチ修得のため、事例研修とロールプレイングを中心に研修を行った。・定期的なミーティングで施設稼働率や利用人数・直近の事業内容等の情報共有を行い、接遇時の対応に活かせるよう努めた。・ノースギャラリーや陶芸アトリエ・音楽スタジオなど専門性の高い諸室備品の研修を行い、より質の高い接遇を行えるよう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。
- ・各種の受付記録、相談記録から利用者ニーズの詳細把握・諸室稼働率の分析を行い、各広報物の作成に活かし施設利用の向上を図った。
- ・毎月開催の「プラザノース運営会議」で挙げた施設内各部署からの報告内容を審議し、共有・改善に努めている。決定した改善事項はスピーディーに利用者に提供している。
- ・利用者より意見の多かった場所を集中的に取り上げた「マナーアップキャンペーン」を年度2回実施し、利用マナーの改善を図った。

「経費の削減」

- ・昨年同様、ホールなどの大規模諸室で利用終了後の照明や空調を速やかに落とす、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2階廊下部分の吹き上げ空調の停止など、日常的な節電行動の継続を図った。電力使用量を平成22年度比で北区役所、北図書館は86.6%、その他を89.3%にとどめた。
- ・カウンタースタッフの適正な人員配置を定め、スタッフ用のマニュアルを整備し、効率的な運営に努めた。

「適正な管理運営の確保」

- ・今年度新規に「足場の組立て等作業従事者特別教育」を受講し、現場作業での事故防止・知識向上に努めた。また引き続きコンプライアンス講習、リスクマネジメントセミナー、労務セミナー、マネジメント研修を受講し、危機管理意識の強化を図った。
- ・古くなった備品については未然に事故を防ぐため、維持管理グループと情報共有し、適切な修繕対応を行っている。
- ・竣工10年目を迎え、突発的な修繕に加え各項目（建築、設備、照明、空調、衛生、消防、制御関連）の予防修繕を実施。またホール舞台機構・舞台設備では利用者予約が1年先まで確定しているため、1年以上前から計画を立てて予防修繕に取り組んだ。
- ・危機管理マニュアルの非常時対応フローについて、Jアラート（全国瞬時警報システム）発令時の対応を新規に追加して関係各所と共有し、緊急時の対応強化を図った。
- ・自立式支柱型リールパーテーションを壁付け型リールパーテーションに変更し、支柱による転倒事故防止に努めた。
- ・年度2回消防訓練を実施。事前に各部署の役割分担を確認してから訓練に臨んでいる。

(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

- ・カウンターでの受付では、各催しについて問い合わせを受けるが、区役所が実施している事業については情報がなく、案内に苦慮していたため、北区総務課より毎週情報提供を受けられるよう体制を整え、スムーズな利用案内に努めた。
- ・諸室利用の抽選会については、部屋ごとに抽選の順番が決まっていたが、常に特定の部屋が最後になり、利用者を待たせてしまうことになるため、平等になるよう部屋の順番を毎月ローテーションで変え、平等な運営に努めた。

(2)「経費の削減」に対する評価

- ・計画的かつ効率的な執行を図り、経費の削減に努めた。

(3)「適正な管理運営の確保」に対する評価

- ・平成29年度よりJアラートが放送されるようになったが、早急にJアラート用の危機管理体制を構築した。
- ・施設休館時には、施設に立ち入れないようにリールパーテーションを設置していたが、利用者の安全面を考慮し、壁や手すりに直接設置し、転倒等の危険がないよう改良した。

(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とともに、安心・安全な施設の維持管理に努めること。