

平成30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、地域の活動拠点として設置となること</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 ●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●ノースギャラリー(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～令和5年3月31日</p> <p>②指定管理料 平成28年度478,592千円、平成29年度569,556千円、平成30年度484,249千円</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 352,111人(前年度339,991人) ・稼働率36.6%(前年度37.7%) ・利用率67.9%(前年度66.9%) <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 <p>プラザノース開館10周年記念事業として大型事業を実施し、企画事業として「劇団東少ファミリーミュージカル『シンデレラ』」、「Domain of Art 22『タムラサトル展 Wall to Wall』」を開催し大幅な入場者増となった。また同じく記念事業として夏に開催した「Domain of Art 21『みんなのフシギ動物展』」は「プラザノース10周年回顧展」とスタンプラリーを併催する事で入場者が倍増した。ユーモア3事業では「モアYOU寄席 落語まつり」「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」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、人気浪曲師による浪曲会を開催した。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ている。</p> <p>講座事業においては引き続き中高年向けの音楽講座である「日本の歌」や「長唄」等の歌唱、自分を磨くメディア講座では「SNSはじめて講座」が人気であり参加者のニーズに応えた。食農教育プログラムでは地域連携事業として3月に隣接地に移転したJCHOさいたま北部医療センターの管理栄養士による「ヘルシークッキング」の講座を企画し、参加者の好評を得た。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> <p>②維持管理業務の状況</p> <p>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、備品保守管理業務等、外構施設保守管理業務、清掃業務、植栽保守管理業務、警備業務、環境衛生管理業務、設備日常運転管理業務、駐車場等運営業務の実施。</p> <p>③その他(自主事業)</p> <p>ホール事業は初となるジャズコンサートやピアノ&声楽コンサートの他、講座では参加者が目標を持って取り組める内容として、料理・ダンス・アートなど施設の特性を活かした事業を実施した。また企画事業「楽天をめぐる」の展覧会に関連し、昨年に引き続きあらゐ太朗氏プロデュース「北沢楽天歌謡祭」を実施した。その他、開館10周年記念イベントとして市民広場で開催した野外コンサートでは1,000名の集客があり、参加団体である施設利用者とより良い関係を築くことができた。</p>

(6)収支状況	<p>①収入</p> <ul style="list-style-type: none"> ・指定管理料 484,249千円 (前年度 569,556千円) <p>②支出</p> <ul style="list-style-type: none"> ・維持管理業務 165,197千円 (前年度 165,197千円) ・修繕業務費 20,160千円 (前年度 105,467千円) ・コミュニティ、ホール等運営業務費 162,007千円 (前年度 162,007千円) ・図書館運営業務費 80,058千円 (前年度 80,058千円) ・駐車場等運営業務費 20,150千円 (前年度 20,150千円) ・市の事業に関する運営業務費 36,677千円 (前年度 36,677千円)
(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"> ・陶芸アトリエ利用者より、共有備品として私用備品の提供をしたいと要望を受け、提供された備品については陶芸アトリエの共有備品として取り扱えるよう整備を行い、併せて他陶芸アトリエ利用者へ周知を行った。 ・音楽スタジオへの行き方についてわかりづらいとの意見があった。1階と2階の適切な場所に案内サインを掲出し、対応とした。 ・諸室の照明スイッチの場所がわかりづらいとの意見があった。各諸室の該当箇所に「照明」の表示を貼付した。 ・西日の影響を受けやすい和室にカーテンの設置要望が複数回あった。これを受け、新たな備品としてよしずを購入し、貸出備品とした。 ・利用者懇談会を2月25日(月)に行った。今年度は5名・5団体に参加いただいた。要望については関係各所と共有・検討を行っている。 ・利用者へのフィードバックについて、年に2回ブラザノースのホームページで行っている。また、年度末の3月に「ブラザノース通信」で行っている。
(8)その他	<ul style="list-style-type: none"> ・諸室毎のルールを利用中に確認したいとの意見があった。これを受け、全諸室へ「利用のご案内」を掲出し、利用中に書面にて確認ができるよう整備を行った。 ・利用者から指摘の多い場所を中心に、利用マナーの向上と他利用者への配慮を呼びかけるマナーアップキャンペーンを実施した。キャンペーン実施期間中、該当箇所への指摘はなかった。 ・11月27日に市民広場にて段差による転倒事案が発生した。転倒した利用者の意見を基に安全確保のため、12月に維持管理スタッフによる段差調整を行ったのち、1月に業者による段差部分の敷石の研磨作業を行い対応した。 ・8月27日、31日に落雷により駐車場の管制装置の故障が2度発生した。業者と連携により迅速な修繕対応を行った。保険適応外のためサージプロテクタを取り付け落雷予防対策とした。 ・改正建築基準法第12条により、新たに防火設備の定期検査報告が義務付けられ、改正に則った検査を実施した。

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
利用促進と施設の活性化	<ul style="list-style-type: none"> ・誰にでもわかりやすく使いやすい施設を目指すため、貸出施設内や共有部について掲示物の見直しを行った。 ・造形アトリエと絵画アトリエの案内チラシを作成し、館内各所と盆水跡掲示板に掲出した。また利用者からの予約相談時やPR・案内に使用した。 ・ノースギャラリー8利用者から要望が多い備品を室内倉庫に常設・常時開放とし、利便性向上を図った。 ・諸室利用後の原状復帰図を更新・掲出した。また諸室内に復帰後の写真を掲載し、利用者がスムーズに原状復帰できるよう努めた。 ・遊戯室について、利用方法やルールについて掲示を行った。結果として、前年度比で971名利用者が増加した。 ・ワーク室においての新たな取り組みとして、特定のサークル(公募による)にスポットを当て活動内容や制作物の紹介を行う特設コーナーを設置した。またワーク室内の案内表示を改善し、コミュニティ活動支援の強化を図った。
情報の発信	<ul style="list-style-type: none"> ・毎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。 ・施設全体を視野に入れたPRとして、館内掲示板(盆水跡)の掲示レイアウトを変更し、プラザノース主催の各講座・公演や施設紹介ポスター等を来館者によりわかりやすいよう配置した。 ・SNS(Twitter、Facebook)を活用し、貸出施設の情報や事業の告知を行った。また、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。併せてホール公演等各事業の出演者にSNSでの周知を依頼し集客増を図った。 ・「プラザノース通信」では、諸室月毎の稼働状況を把握したうえで需要のタイミングを図り、有用な諸室紹介ツールとして作成・配架した。また、稼働率が低下している諸室についても年に数回取り上げ、諸室の専用備品についての紹介等を行い利用者目線に立ったPRを行った。 ・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、新たな試みとして人気浪曲師による浪曲会も開催し、常連客に加え県外からのファン層も動員できた。 ・ユーモアスクエア展示については、昨年に引き続き月謝制講座の受講生による作品展示「ノース・パレット合同作品展」を初春と初夏に2回開催した。また、プラザノース開館10周年×大宮アルディージャ創立20周年合同企画「大宮アルディージャクラブ創立20周年記念展示」を開催すると共に応援フラッグを作るワークショップも開催した。後日NACK5スタジアムで開催された北区デー試合では、ワークショップ参加者とその保護者の方、並びにプラザノーススタッフが応援フラッグを持参して観戦した。
接遇レベル改善による市民サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> ・スタッフの業務スキルの向上について、業務内容を網羅したマニュアルの更新に加え新しい取組としてマニュアルに附随した内規の整備を行った。また、カウンター受付スタッフ向けの受付業務・貸出施設業務の詳細を明記したスキルチェック表を作成し、日々の業務や内部研修時に使用してスキルの向上と平準化を図った。 ・定期的なミーティングでは全体の情報共有と同時に、複雑な公共予約システムの処理についてや専門性の高い備品の扱い方など、より高度な接遇を行えるように努めた。 ・年に1回、外部講師による受付スタッフ向けの接遇研修を行っており、毎年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ている。今年度はクレーム対応研修として、クレームを業務改善のチャンスとして捉え、利用者との温かい関わりのできるスタッフを目指すべく、事例研修とロールプレイングを中心に研修を行った。 ・管理職、サービス課社員は別途外部講師による講義に参加し、情報共有や接遇レベルの向上に努めた。

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。
- ・共有部に設置しているアンケートや貸室利用後の報告書でいただいたご意見・ご要望はホームページ及び「プラザノース通信」でフィードバックを行っている。
- ・利用者への窓口案内や対応について、より意識統一を行うことを目的にマニュアルや内規を整備し、全スタッフが随時確認できるようにファイル化し受付カウンターに常設した。
- ・抽選会について、平等な抽選となるよう過去不正疑惑のあった参加者をリスト化し、不正監視体制の強化に努めた。また市の行事等で事前に予約が入っている日程をホームページで公開し、抽選会該当月の空き情報の提供に努めた。
- ・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3回実施し、利用マナーの改善を図った。
- ・各種販促活動やプラザノース開館10周年記念と絡ませた年度2回開催のプラザノース主催事業「Domain of Art」展覧会の参加者増もあり、直近5年では年計で最高の利用者数・利用率を達成した。

「経費の削減」

- ・前年同様、ホールなどの大規模諸室で利用終了後の照明・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。結果、施設全体(北区役所、北図書館、その他)の電力使用量が前年度比97.2%、その他のみ(北区役所、図書館を除いた部分)は97.6%となった。節電対策実施前(東日本大震災による)の平成22年度比で施設全体84.2%、その他のみ87.2%となった。
- ・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・内規を整備し、効率的な運営に努めた。

「適正な管理運営の確保」

- ・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。
- ・総合インフォメーションカウンターの防犯対策について、音楽スタジオの備品ラックにワードローブを設置し目隠しを行った。またカウンター上に防犯カラーボールを設置し、防犯対策に努めた。
- ・計量法メーター有効期限の為6月、3月に電気・水量メーター交換を実施した。
- ・空調機性能維持の為、区役所2階エアコン室内機・熱交換器の薬品洗浄を3月に実施した。
- ・舞台スタッフが労働安全衛生法改正による高所作業のフルハーネス型安全帯使用義務化に合わせ3月末に講習を受講した。
- ・年度2回消防訓練を実施した。毎年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

・開館10周年記念事業として大型事業を実施し大きな盛り上がりを見せ、地域の文化芸術活動拠点としての役割を果たしている。

・遊戯室の利用方法やルールについて掲示を行い利用者が増加するなど、利用促進への工夫が見られ効果が出ている。

(2)「経費の削減」に対する評価

・照明・空調の適切な使用など、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

・業務マニュアルに加え内規やスキルチェック表を作成するなど、運営スタッフのスキル向上を図っている。

・迅速な修繕や防犯対策の強化など、適切な維持管理に努めている。

(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とともに、安心・安全な施設の維持管理に努めること。