

令和元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 市民の生涯学習及び芸術文化情報の発信の場として地域の活性化や地域づくりを支援する活動拠点になるとともに、地域特有の文化資源である漫画をもとにした芸術創造・ユーモア機能を活かした多彩な事業を展開する。</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 ●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29年度569,556千円、平成30年度484,249千円、令和元年度495,988千円</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 310,061人(前年度352,111人) ・稼働率36.3%(前年度36.6%) ・利用率67.2%(前年度67.9%) <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 「モアYOU寄席 林家たい平 独演会」「ノース狂言会『野村万作の狂言の世界』」「Domain of Art 24 梶浦聖子展『きのう おじいちゃんが生まれたって』」「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。 子ども向けコンサート「プラザノース サマーステージ2019」は過去事業アンケートでいただいたお客様の声を参考に開催時期を7月に変更し、内容も出演者と協議を重ねたことで、お客様の高い満足度が得られた。また、気軽に楽しめると人気の「ノース・ティータイム・コンサート」では、かねてからの要望に応え金管五重奏のジャズプログラムを組み、盛況となった。「こどもオペラ『ヘンゼルとグレーテル』」はチケットが完売したものの、新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止した。 講座事業では、高齢者のための健康増進プログラムである「発声講座」や、自分身力を磨くメディア講座の「SNSはじめて講座」「デジタルカメラ入門講座」に毎回多数の応募があり、内容を変更しながら継続して実施している。食農教育プログラムでは、健康志向の高まりに対する要望を汲み「雑穀料理」講座を新たに開講し、主婦層を中心に好評を得た。こども向け講座は夏休み期間のイベント需要に応え、アーティストと作品を共同制作して展示する「Domain of Art 23 夏の大型造形ワークショップ」をはじめ、「造形教室」「絵画教室」「陶芸教室」などの多彩な体験学習の機会を提供し、多くの応募があった。など、市の主催事業について120事業を実施した。

②維持管理業務の状況

◇建築物保守管理業務

・建築設備定期検査[年1回]

◇建築設備保守管理業務

(電気設備)

・自家用電気工作物、非常用発電設備点検(法定点検含む)[各年12回]

(空調設備)

・吸収式冷温水発生機、空冷チラーユニット、空調用ポンプ類、エアハンドリングユニット、外調機、ファンコイルユニット、空冷ヒートポンプ、室内空調機、全熱交換機定期点検、煤煙測定、冷却塔清掃点検[各年2回]

・吸収式冷温水発生器チューブ洗浄、冷却塔補給水槽清掃点検、冷却塔薬剤補充[各年1回]

・空気清浄機定期点検、空調機プレフィルター、中性能フィルター清掃[各年6回]

(給排水設備)

・上水受水槽、雑用水受水槽、井水受水槽清掃、上水加圧給水ポンプユニット、揚水ポンプ、雑用水加圧給水ポンプユニット、冷却塔補給水加圧給水ポンプユニット点検、雨水ろ過装置年次フィルター点検、フィルター交換整備[各年1回]

・汚水貯留槽、グリストラップ清掃[各年2回]

・雨水ろ過装置定期点検、雨水ろ過装置薬剤補充[各年6回]

(昇降機設備)

・エレベーター、エスカレーター点検(法定点検含む)[各年12回]

(消防設備)

・消火器具、自動火災報知設備、避難器具、不活性ガス消火設備、ガス漏れ火災警報設備法定点検[各年1回]

・防火設備定期検査(防火シャッター・防火扉)[年1回]

◇舞台機構・舞台設備保守管理業務

(舞台)吊物操作盤マニュアル運転動作、吊物操作盤設定運転動作

(照明)主調光卓動作確認、灯体点灯・回路・機材点検

(音響)主調整卓・副調整卓動作確認点検、スピーカー・アンプ出力確認・回路点検、マイクロフォン動作確認・外観点検[各年12回]

(舞台)リモート操作パネル運転動作点検、音響反射板、床面点検・清掃

(照明)フロアポケット清掃、ピンスポット点検・清掃

(音響)周辺機器動作確認・点検[各年6回]

(舞台)備品点検・清掃

(照明)サスバトン・灯体清掃

(音響)ビデオプロジェクター投影・操作卓点検[各年4回]

◇備品保守管理業務等

・ピアノ4台定期点検含む調律[年4回]

◇外構施設保守管理業務

・噴水水景設備点検、薬注補充[年2回]

・地下タンク漏洩検査(3年ごとに実施)[年1回]

◇清掃業務(定期清掃含む)[毎日]

◇植栽保守管理業務[通年]

◇警備業務[毎日]

◇環境衛生管理業務

・害虫生息調査[年12回]

・簡易専用水道、飲料水質、消毒副生成物、レジオネラ属菌検査[各年1回]

・空気環境測定、大腸菌検査(雑用水・井水)[各年6回]

◇設備日常運転管理業務[毎日]

◇駐車場等運營業務実施[毎日]

◇一般廃棄物収集運搬処理業務[毎週]

◇産業廃棄物収集運搬処理業務[年4回]

	<p>③その他(自主事業)</p> <p>ホール事業では、「金子三勇士 ピアノ・リサイタル」において入場者数の増加を狙い、チケット料金の割引制度に「ペア割」を導入した。過去クラシックコンサートでは1名での購入が多く、2枚購入でお得なペア割チケットを新たに導入した結果、購入枚数の増加・完売に繋がった。</p> <p>講座事業では、過去のアンケートで多くの要望が寄せられた大人向けのヨガ教室「楽しいストレッチヨガ」、未就学児童を対象とした長期的な体操教室「こども体操教室」、親子で参加できる料理教室「ベーグル教室」を新規開講した。また大宮アルディージャと連携した「応援フラッグ制作」では、ワークショップ実施後に参加者が制作したフラッグをスタジアムへ持参し、講師とともに試合観戦を行った。いずれの講座も参加者から大変好評を得た。など、事業者の自主事業29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 495,988千円（前年度484,249千円） <p>②支出</p> <ul style="list-style-type: none"> ・維持管理業務 168,462千円（前年度165,197千円） ・修繕業務費 22,727千円（前年度 20,160千円） ・コミュニティ、ホール等運営業務費 165,209千円（前年度162,007千円） ・図書館運営業務費 81,640千円（前年度 80,058千円） ・駐車場等運営業務費 20,548千円（前年度 20,150千円） ・市の事業に関する運営業務費 37,401千円（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"> ・貸出施設点検日に2階連絡通路の出入口が閉鎖されていることに対し、案内や迂回路が分かりづらいとのことのご意見があった。この意見に対し、連絡通路に案内を増設し館内掲示物も大きく見やすいものに交換する対応を行った。 ・セミナールーム利用者から換気システムの使用方法について問い合わせが多かったため、換気システム操作盤横に説明書きを掲出し、利用者自身で換気システムを操作できるよう対応を行った。 ・交流スタジオ利用者の保護者等見学者によってギャラリープラザが混雑することに対してご意見があった。この意見に対し、交流スタジオに備品(リールパーテーション)を追加し、主催者が見学者を誘導できるようにすることで混雑緩和への対応を行った。 ・貸出施設備品のホワイトボードについて、経年劣化からマーカーが消えづらいとの意見があった。この意見に対し、別途備品(ファイバークロス)を常設する対応を行った。 ・書斎のデスクスタンドについて接触不良のご意見が複数回あった。この意見に対し、書斎5部屋すべてのデスクスタンドを新しく接触センサーのないものへと交換した。 ・ノースギャラリー利用者より緊急時の避難について質問を受けたため、打ち合わせ時に行う避難経路の案内に加え、館内を実際に回り避難経路図の設置場所と避難誘導について説明し対応した。 ・例年利用者ニーズを把握するため利用者懇談会を実施している。今年度は6名・6団体に参加いただき、要望については関係各所と共有・検討を行っている。 ・改善したご意見についてのフィードバックは年に2回プ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月に広報誌「プラザノース通信」にて行っている。

(8) その他	<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理期間中初となる「指定管理者の第三者評価」が実施された。第三者（コンサルティング会社）による評価の結果、すべての項目において「A評価」（最高評価）となった。 ・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。今年度は和室・1階アトリウム・ユーモアスクエア内自由読書スペースの3か所について啓発を行った。 ・アトリエ系諸室の備品について、重点的にメンテナンス・整備を実施した。 ・熱中症予防及びインフルエンザ予防に関する啓発案内を館内に掲出し注意喚起を図った。 ・新型コロナウイルス感染拡大防止のため、咳エチケット・手洗い消毒・3密防止等の案内を順次掲示し注意喚起を行った。また上記観点から館内イス・テーブルを順次撤去した。 ・落雷による駐車場管制装置の故障が発生したが、担当業者と連携をとり迅速な修繕対応を行った。
---------	--

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
利用促進と施設の活性化	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の要望や利用目的の変遷に柔軟に対応するため、特にダンス等運動を伴う利用が多い多目的ルーム、交流スタジオ等の飲食可否のルールを改定し飲料摂取のみ可能とした。 ・書斎の稼働率ピークを分析し需要が高まる時期に合わせ利用促進を行った結果、前年度を大幅に上回る稼働率となった。また長時間学習を行う利用者が多いことから、書斎内での飲料摂取も可能とした。 ・第1～6セミナールームの曜日及び利用区分ごとの空室状況をまとめた資料を作成し、貸出施設の予約相談時に活用している。新規利用者登録時や定期的な活動を希望する利用者に対し、予約を取りやすい曜日や利用区分をお伝えする際に役立てている。 ・自由読書スペースの活性化のため、ユーモアスクエア入口に案内ポスターを掲出した。 ・和室とキッチンスタジオの案内ポスターを作成し、館内掲示板(1階盆水跡)に掲出した。また交流スタジオの案内チラシを新たに作成し、利用者からの予約相談時やPR・案内に活用した。 ・以前からアンケートで要望の多かった備品(鏡)について、フィルムミラー2台を新たに購入し交流スタジオの常設備品とした。 ・ワーク室内でコミュニティ活動登録特設コーナーを運用していたが、室内奥に位置していたため、新たに当コーナーの案内をワーク室入口に掲出した。 ・スマイルPLAZANORTHと題したサークル・団体紹介をユーモアスクエア展示スペースで行った。参加団体のPRのため、活動風景が分かる写真や作品を展示して多くの来館者に紹介した。
情報の発信	<ul style="list-style-type: none"> ・事業の出演アーティストに協力を仰ぎ、ユーモアスクエアの仮設モニターでPR動画を放映し、視覚と聴覚の両面からアピールを行った。・館内掲示板(1階盆水跡)に施設情報紙「ノース＊ノステル」の特設スペースを作り、情報発信を行った。 ・複合施設の特性を生かし図書館と連携した広報活動の他、北区自治会と連携した広報を行った。 ・SNS(Twitter、Facebook)を活用し、事業や貸出施設の情報発信を行った。事業の出演者や作家との相互フォローや情報の拡散を行うことにより、集客増を図るとともに、プラザノースの知名度も向上させた。 ・近隣商業施設のレジ近辺に施設情報誌「ノース＊ノステル」を、DIY関連コーナーに造形アトリエの紹介ポスターを設置し利用促進に努めた。 ・「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。 ・コミュニティ活動制度の案内強化のため、総合インフォメーションカウンターに案内ポスターを掲出した。

ユーモアに係る企画の充実	<ul style="list-style-type: none"> ・あらい太朗氏(漫画家・さいたま観光大使)・小河原智子氏(似顔絵師)を講師に招き、北沢楽天主筆の時事漫画内にある「やさしい画のかき方」を参考に、似顔絵の描き方を学ぶ講座「漫画を考える一日」を開催した。また上記講座の開催に合わせて、ユーモアスクエア展示スペースでは「小河原智子・あらい太朗 似顔絵の世界展」を開催し、講師2名の似顔絵作品を展示した。 ・ノースギャラリー7で開催の「地域文化を知る～楽天をめぐる～」では、北沢楽天が世界を周遊した際の商品を中心に表示し、多くの方が熱心に見入っていた。 ・あらい太朗氏(漫画家・さいたま観光大使)司会の「ユーモア音楽祭inさいたま『マンガチック音楽会2019』」はチケットが完売となり、前半は吹奏楽の演奏を、後半はさいたま観光大使として活躍するバリトン歌手・吉武大地を迎えた演奏を披露し、大盛況を収めた。 ・寄席演芸のひとつであるパントマイムを体験する講座「モアYOUワークショップ」を開催し、子どもから大人まで定員を超える応募があった。 ・若手落語家による落語会「ノース・ぶらっと寄席」は好評につき、継続的に実施している。
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"> ・公演チケット購入希望者に対するサービスの向上を図り、新たにホールの各座席から見えるステージ写真を組み込んだガイドを作成し、窓口での案内やホームページに掲載して活用している。 ・新規加入のスタッフにはCSR研修を実施し、個人情報の取り扱いについての注意喚起や企業倫理感の醸成に努めている。また、定期的にテストを実施し知識向上を図った。 ・業務内容を網羅した業務スキルチェックと業務マニュアルを用いて、各自が自主的にスキルを向上できる体制を整えた。これにより、スタッフのスキル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、専門性の高い陶芸アトリエやキッチンスタジオなどに特化した研修や、ホールにおける注意事項の現地研修など、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。今年度はクレームにならないための基礎対応力の強化を目的として研修を行った。具体的には、コミュニケーションの手法や話し方、聴き方のマナーを学んだ後、実際の事例に基づいた事例研修を行った。 ・さいたま市生涯学習情報システムの操作研修にサービス課員が参加し、スキルアップに努めた。 ・窓口スタッフ以外は、別途指定管理企業ごとに行っている研修に適宜参加し、情報共有や専門性・マネジメント力向上に努めている。

3. 評価

(1) 指定管理者による評価

・「さいたま市コミュニティ条例」「同条例施行規則」を遵守し、さいたま市の代行者として平等かつ公正な利用に努めた。

・共有部に設置しているアンケートなどから幅広く意見・要望を取り入れる他、貸室利用後の報告書や窓口でいただいたご意見・ご要望についても蓄積・改善を進めた。また、知識向上やスキルアップを目的とした研修を行い、市民サービスの向上に努めた。

・館内ルールの改訂、過去よりご要望のあった備品の整備、各種広報・サインなどの新規作成・見直しを実施し、適宜施設者ニーズの高まりに対応し、利用促進に努めた。

「経費の削減」

・事業については内容や水準を維持したうえでより効率的な内容・効果的なスケジュールを常に検討する他、フリーペーパーや新聞等を有効活用し経費削減に努めている。

・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98.2%、その他のみ(北区役所、図書館を除いた部分)は98.6%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82.6%、

「適正な管理運営の確保」

・施設内の安全を最優先に、迅速な修繕・各種法令の遵守に努めた。

・コンプライアンス講習、リスクマネジメント、労務管理、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。

・新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、感染症発生時の対応フローを危機管理マニュアルに追加した。

・総合インフォメーションカウンターでの事件発生時の対応フローを新規作成し可視化するとともに、緊急用の呼出ブザーも新たに設置し事務室内の職員がスピード感を持って対応できるようにした。

(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

・大型事業のほか、アーティストとの共同制作など体験学習型の事業を多く実施し、地域の文化芸術活動拠点としての役割を果たしていた。

・チケット販売における割引制度の導入や稼働率の低い諸室の広報強化により、利用促進に繋げていた。

(2)「経費の削減」に対する評価

・日常的な節電に努め、電力消費量を抑えるなど、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

・非常時の対応フロー作成や緊急用呼出ブザー導入により、カウンターと執務室職員の円滑な情報共有に努めていた。

・予防保全としても修繕を行っており、適切な維持管理に努めていた。

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。

(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。