

令和4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(敷地面積:26,015㎡、延床面積:20,278㎡、地上4階建て) 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 主な施設: ●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) 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～令和5年3月31日</p> <p>②指定管理料 令和2年度503,290千円、令和3年度507,626千円、令和4年度588,410千円</p>
(5)施設の管理運営の内容	<p>①運營業務の状況(利用状況含む)</p> <p>◇利用状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者数 269,671人(前年度199,504人) ・稼働率38.5%(前年度34.8%) ・利用率69.0%(前年度64.2%) <p>◇業務実施状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の受付・利用許可、使用料の徴収 ・PR等情報提供、友の会運営、調査・評価・分析 ・各種文化芸術事業(公演・各種講座・展覧会)の実施

・市の主催事業は119事業を実施した。

・「さいたま市民の日」記念事業として今年で10回目となる「ノースであそぼう！あーとひろばの日2022」を開催した。ホールでのライブイベント、展覧会、ものづくりや音楽・ダンス体験の他、3年ぶりに「わっしょいパレード」を開催し、隣接商業施設や学校、利用者団体など地域連携事業として多くの方に協力いただき、今年度も音楽やアート等多様な芸術文化に触れる機会を創出した。

●公演

・ホール事業では、13公演中11公演でチケットは完売、受付終了となった。「宮谷理香 こどものための音楽会」では事前に出演者と相談し、感染症対策に注力して発声を控え、代わりに手遊び・手拍子を加えた盛りだくさんの参加型プログラムが、子どもから大人まで大変好評であった。

●各種講座

・地域文化のひとつである盆栽文化の振興を目的に「大宮盆栽美術館連携事業『大宮盆栽美術館めぐりと梅の寄せ植えワークショップ』」を2回連続講座で開催した。1回目は大宮盆栽美術館の展示見学、2回目はプラザノースで梅の寄せ植えワークショップを実施した。ワークショップに加え盆栽美術館の見学もあり、また講師からの丁寧な説明が大変好評であった。

・地域の文化に親しむことを目的に「郷土・地域の歴史を探る『木目込人形ワークショップとさいたまの人形作りを学ぶ』」を実施した。全3回の講座で、初めの2回は江戸木目込人形職人を講師に迎え、アマビエの人形作りを体験した。3回目は、さいたま市の人形文化の拠点施設である「岩槻人形博物館」を見学し、職員から映像とボードと資料で木目込人形の制作過程を学び、そのあとは特別展の解説をしていただいた。博物館の見学が組み込まれた講座に満足の声が多数寄せられた。

●展覧会

・「Domain of Art 30 曾谷朝絵展『にじのにわ』」では、光と色彩に溢れた自身の理想の庭を展開した会場で、様々な手法で制作された作品群が来場者を楽しませ、来場者数は3,349名（対前年比約1,600名増）で過去5年で最も多い来場者数となった。また、関連イベントの曾谷朝絵氏が描いた絵に色鉛筆で自由に色を重ねる「アーティストワークショップ『もりのいろ』」では、700名以上の方が来場され大変好評であった。

・例年開催している「漫画会館所蔵品展 地域文化を知る 楽天をめぐる『動物たちへよせる 楽天のまなざし』」では、初の試みとして来場者が漫画会館へも足を運んでいただけるよう作品に関連したクイズや漫画会館へのアクセスを記載したワークシートを配布した。クイズを解きながら作品を鑑賞したことを機に北沢楽天に興味をもち連日鑑賞する親子連れの来場もあり入場者数は346名（対前年比約100名増）となった。

	<p>②維持管理業務の状況</p> <p>◇建築物保守管理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・特殊建築物定期点検1回/3年 ・建築設備定期検査[年1回] ・雨漏り対応の為、一部屋上防水工事実施 <p>◇建築設備保守管理業務</p> <p>(電気設備)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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] <p>(空調設備)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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] <p>(給排水設備)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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] <p>(昇降機設備)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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] <p>(消防設備)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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]
	<p>◇舞台機構・舞台設備保守管理業務</p> <p>(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</p> <p>(照明)主調光卓動作確認、灯体点灯・回路・機材点検</p> <p>(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]</p> <p>(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</p> <p>(照明)フロアポケット清掃、ピンスポット点検・清掃</p> <p>(音響)周辺機器動作確認・点検[各年6回]</p> <p>(舞台)備品点検・清掃</p> <p>(照明)サスバトン・灯体清掃</p> <p>(音響)ビデオプロジェクター投影・操作卓点検[各年4回]</p> <p>◇備品保守管理業務等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ピアノ4台定期点検含む調律[年4回] <p>◇外構施設保守管理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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] <p>◇清掃業務(定期清掃含む)[毎日]</p> <p>◇植栽保守管理業務[通年]</p> <p>◇警備業務[毎日]</p> <p>◇環境衛生管理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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] <p>◇設備日常運転管理業務[毎日]</p> <p>◇駐車場等運營業務実施[毎日]</p> <p>◇一般廃棄物収集運搬処理業務[毎週]</p> <p>◇産業廃棄物収集運搬処理業務[年4回]</p>

	<p>③その他の業務(自主事業)</p> <p>・「プラザノースdeクリスマス」では、初の試みとして歌詞一般公募による公演のオリジナルソング制作を企画した。応募ボックスは「未来くるワーク」の中学生が作成し館内に設置。公演当日は応募された歌詞(ことば)を繋いで出演者の「おかわり団」が曲をつけ完成させたオリジナルソングを演奏した。公演終了後はオリジナルソングを口ずさむ親子もあり、アンケートでも満足の声が多く好評であった。</p> <p>・「春風亭一之輔 独演会」では、370席のチケットは発売後4日で完売し、その後もキャンセル待ちなどのお問い合わせを多くいただいた。当日の来場率95%と高く、その期待に十分こたえる内容の高座であった。</p>																		
(6)収支状況	<p>①収入</p> <table border="0"> <tr> <td>・指定管理料</td> <td>588,410千円(前年度 507,626千円)</td> </tr> <tr> <td>・自主事業収入</td> <td>5,818千円(前年度 5,393千円)</td> </tr> </table> <p>②支出</p> <table border="0"> <tr> <td>・維持管理業務</td> <td>177,406千円(前年度 175,448千円)</td> </tr> <tr> <td>・修繕業務費</td> <td>90,022千円(前年度 14,737千円)</td> </tr> <tr> <td>・コミュニティ、ホール等運營業務費</td> <td>173,981千円(前年度172,060千円)</td> </tr> <tr> <td>・図書館運營業務費</td> <td>85,975千円(前年度85,026千円)</td> </tr> <tr> <td>・駐車場等運營業務費</td> <td>21,639千円(前年度21,400千円)</td> </tr> <tr> <td>・市の事業に関する運營業務費</td> <td>39,387千円(前年度38,952千円)</td> </tr> <tr> <td>・自主事業支出</td> <td>5,597千円(前年度5,411千円)</td> </tr> </table>	・指定管理料	588,410千円(前年度 507,626千円)	・自主事業収入	5,818千円(前年度 5,393千円)	・維持管理業務	177,406千円(前年度 175,448千円)	・修繕業務費	90,022千円(前年度 14,737千円)	・コミュニティ、ホール等運營業務費	173,981千円(前年度172,060千円)	・図書館運營業務費	85,975千円(前年度85,026千円)	・駐車場等運營業務費	21,639千円(前年度21,400千円)	・市の事業に関する運營業務費	39,387千円(前年度38,952千円)	・自主事業支出	5,597千円(前年度5,411千円)
・指定管理料	588,410千円(前年度 507,626千円)																		
・自主事業収入	5,818千円(前年度 5,393千円)																		
・維持管理業務	177,406千円(前年度 175,448千円)																		
・修繕業務費	90,022千円(前年度 14,737千円)																		
・コミュニティ、ホール等運營業務費	173,981千円(前年度172,060千円)																		
・図書館運營業務費	85,975千円(前年度85,026千円)																		
・駐車場等運營業務費	21,639千円(前年度21,400千円)																		
・市の事業に関する運營業務費	39,387千円(前年度38,952千円)																		
・自主事業支出	5,597千円(前年度5,411千円)																		
(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	<p>・絵画アトリエ内イーゼルラックについて、イーゼル落下のおそれがあるとの指摘があったため、イーゼルラックにバンドを巻いて落下防止の対応を行った。</p> <p>・造形アトリエの椅子は高さが調節できないため、子ども用に高さ調節可能な椅子を3脚常設していたが、造形アトリエで子どもが参加する団体の利用が増加したため、利用者からの要望に応え絵画アトリエで使用している高さ調節可能な椅子を移設し、計10脚を造形アトリエに常設とした。</p> <p>・和室での靴の取り違えが複数回発生したため、下駄箱使用時の注意喚起の案内を作成し掲示を行った。</p> <p>・書斎内備品の足置き(オットマン)について不要との意見が増加したため、要・不要に関するアンケートを実施した。結果、不要が多数であったため書斎2・4から撤去した。</p> <p>・抽選会後の予約手続きにかかる待ち時間や順番がわからないとの意見があったため、手続き順の可視化対応として、9月の抽選会から受付番号札の使用及び手続き完了番号をサイネージに投影する運用を開始した。</p> <p>・チケット引き渡しの時間・場所が不明瞭との意見を受け、ホールホワイエのチケット販売窓口が一目でわかるように、総合インフォメーションカウンター前、チケット販売所に新たに看板を設置した。</p>																		
(8)その他	<p>・書斎利用者などから絵画アトリエの目的外利用(ダンス等)時の通路等での父兄や参加者の話し声やマナーについて度々ご意見をいただいていたため、絵画アトリエとノースギャラリー8の目的外利用者に向けてマナーアップキャンペーンを実施した。該当施設及び通路にポスターを掲示し、該当する団体全てに施設利用マナーに関する文書を配布した上でスタッフによる声掛けを行った。</p>																		

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"> ●施設の稼働率向上施策 <ul style="list-style-type: none"> ・引き続き低稼働施設の紹介ポスターを作成し定期的に館内掲出を行っている。今年は第7セミナールーム、絵画アトリエ、キッチンスタジオ、交流スタジオ、陶芸アトリエ、書斎の紹介ポスターを掲出した。また、第7セミナールーム、キッチンスタジオ、絵画アトリエ、書斎、造形アトリエ、陶芸アトリエ、CGアトリエは総合インフォメーションカウンター設置のモニターにて施設紹介動画を投映し、プラザノース公式YouTubeチャンネルでも施設の紹介動画を配信している。 ・ホームページに各諸室の施設紹介ページに総合インフォメーションカウンターで配布している平面図・附属設備・利用上の注意等のご案内のPDFを掲出した。 ●備品関係改善による活性化策 <ul style="list-style-type: none"> ・「Saitama City Free Wi-Fi」について、音楽スタジオ周辺や一部アトリウムは繋がりにくい状況であったため、3月下旬よりWi-Fiスポットを増設し全館接続可能となった。 ・貸出用プロジェクターの接続用ケーブルとして附属していたD-Sub15ピンケーブルの陳腐化に対応するため、HDMIケーブルを新たに購入し附属した。 ・遊戯室内授乳ソファ表張り経年劣化に伴う張り替えを実施した。 ●市民の文化芸術活動の活性化 <ul style="list-style-type: none"> ・コミュニティ活動登録数は3月末現在で124件である。 ・コミュニティ活動登録制度に登録している団体・サークルをPRする目的として、総合インフォメーションカウンター設置のモニターで利用者紹介動画放映を引き続き行っている。現在、ダンスサークルとキーボード教室、ヨガサークルの紹介動画を放映しており、今後も放映団体を増加すべく引き続き募集を行っている。 ・コミュニティ活動登録団体の紹介をワーク室特設コーナーにて実施しており、今年度は習字教室、糸掛けアート教室、パッチワークと押し花教室、書道教室の紹介を作品と共に行った。
情報の発信	<ul style="list-style-type: none"> ・プラザノース公式YouTubeチャンネルに、ホール公演出演者及び企画事業講師によるメッセージ動画やイベントの告知動画を随時配信した。 ・プラザノース公式YouTubeチャンネルの登録者数は191件(前年166件)となった。Facebook登録者数は前年314件が現在361件に、Twitter登録者数は前年526件が726件にいずれも増加した。 ・ホームページ内施設紹介においては、定期的に更新している掲示物に合わせ常に最新情報を掲載できるよう更新を行っている。 ・各公演・講座の情報発信については、ネットを通じたWeb掲載や無料情報誌等の媒体等、幅広いツールを活用し実施している。

<p>ユーモアに係る企画の充実</p>	<p>・『国際漫画フェスティバル・インさいたま2022』『2022さいたま市ユーモアフォトコンテスト』合同作品展』を開催した。オープニングイベントである「ユーモア音楽祭inさいたま マンガチック音楽会2022」はアロハ太郎氏(あらい太郎氏)の司会で、ラジオ番組仕立ての軽快なトークで進行、プログラム前半は声楽とポップスの共演や、鉄道関係の音楽を多く手掛けるヴァイオリンとピアノのデュオ・スギテツによる演奏をお楽しみいただいた。後半では鉄道に関連して「旅」をテーマとした曲をビッグバンドが演奏した他、前半の声楽やポップスのデュオも参加してバラエティ豊かなステージを披露し大変好評であった。</p> <p>・『国際漫画フェスティバル・インさいたま2022』『2022さいたま市ユーモアフォトコンテスト』合同作品展』は「第37回さいたま市北沢楽天漫画大賞」「まんが甲子園 競技作品展」を併設し、1,098名の来場があった。「国際漫画フェスティバル・インさいたま2022」の参加状況は、国内38名(課題33点・自由35点)、海外46名(課題45点・自由45点)で、合計84名から158作品が寄せられた。「2022さいたま市ユーモアフォトコンテスト」の応募総数は1,046名、2,896点であった。</p> <p>・新たにJR東日本大宮総合車両センターから借用した「鉄道写真」や「SL模型展示」の展示の他、事前に用意した電車や動物のイラストに来場者がその場で色を塗り壁紙の台紙に貼り付ける「みんなでつなごう！プラザノースエキスプレス！」を開催した。小さなお子さまが思い思いに色付けし、カラフルで賑やかな掲示が完成した。同作品展付帯事業として、11月12日にユーモアスクエアで「ミニ新幹線がやってきた！こども駅長制服撮影会」を、JR東日本大宮総合車両センターの協賛のもと開催した。受付開始から即日定員の30組に達するほど人気が高かった。当日は、事前に申込みをした子どもとその保護者26組が参加し、駅長の制服を着てミニ新幹線との写真撮影を思い思いに楽しんでいる様子であった。</p> <p>・付帯事業として「中井精也トークショー！『鉄道写真を楽しもう』『声優・草尾毅トークショー！『変幻自在熱血ボイス！』」を開催した。また、今年もオンライン配信を実施し多くの方に参加いただいた。</p>
<p>接遇レベルや窓口業務改善による市民サービスの向上</p>	<p>・年に1回の外部講師を招いての「接遇研修」を実施した。今回は「一人ひとりがプラザノースの印象・イメージをつくる」をテーマに、事例研究や講義を中心に行った。近年のクレームの増加について、クレームのメカニズムやクレーム対応のプロセスについてやSDGsに関連した講義を受け、スタッフの接遇レベル向上を図った。</p>

3 評価

(1) 指定管理者による評価

<p>●市民の平等利用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「さいたま市コミュニティ施設条例」「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。 ・引き続きマニュアルや内規は随時更新し、月1回のスタッフミーティングでは細かなルール等の変更点や情報共有、研修を実施している。 <p>●市民サービスの向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アンケートや利用報告書の他、施設職員からの意見・要望をヒアリングし改善対応を行った。 ・接遇研修では苦情のメカニズムを研修し利用者目線でのサービスレベル向上を図った。 <p>●利用促進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設情報誌「ノース＊ノステル」や各種事業チラシを作成し、市内公共施設や学校等への配架の他、都内を中心とした弊社受託施設への配架を依頼し事業の周知等利用促進に努めた。 <p>●経費の削減</p> <ul style="list-style-type: none"> ・前年同様、ホール等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等、日常的な節電行動の継続を図った。また、今年度は前年度同等の稼働日数であったが電力使用量(施設全体)は98%に抑えられ、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(北区役所、北図書館、その他)79.06%、その他のみ(北区役所、図書館を除いた部分)は83.6%となった。

(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

・地域交流に重点を置いた事業を多く実施すると共に、利用者アンケートの要望や意見を取り入れ、市民目線に立った利用促進を図っていた。

・利用者からの意見に基づき、貸出備品運用の見直しを行い、市民サービスの向上に努めていた。

・新型コロナウイルス感染症の影響や生活様式の変化により、利用者の借り控え傾向があるが、施設稼働率及び利用率は前年度を上回り、利用者数も改善している。

(2)「経費の削減」に対する評価

・新型コロナ感染防止対策を継続しつつ、節電を意識するなど、効果的な方策を検討し、適切に経費の削減に努めていた。

(3)「適正な管理運営の確保」に対する評価

・新型コロナウイルス感染拡大の影響により、例年とは異なる管理運営が求められたが、適切に行われていた。

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

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。