

令和5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 | さいたま市産業文化センター |
| (2)施設概要 | <p>①所在地 さいたま市中央区下落合5丁目4番3号</p> <p>②施設の設置目的 産業の振興及び市民の文化の向上と福祉の増進を図る。</p> <p>③施設の概要 昭和59年12月開館 鉄筋コンクリート造 地上5階地下1階 敷地面積 2419.60㎡ 延床面積 4058.184㎡ ホール(定員300名)、会議室301・302(定員各50名)、会議室303(定員30名)、和室(定員50名)、入居団体フロア、駐車場(有料)</p> |
| (3)指定管理者 | 毎日興業株式会社 |
| (4)指定期間、指定管理料 | <p>①指定期間 平成31年4月1日～令和6年3月31日</p> <p>②指定管理料(直近3か年) 令和3年度23,700千円、令和4年度23,093千円、令和5年度23,164千円</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 60,968人(前年度 55,567人) ・稼働率 55.9%(前年度 56.3%) <p>◇業務実施状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の利用に関する業務 ・施設の管理及び運営に関する業務 ・施設及び設備の維持管理に関する業務 ・その他業務 <p>②維持管理業務の状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・総合管理業務の実施 ・清掃業務の実施 ・自家用電気工作物保安業務の実施 ・エレベーター設備保守点検の実施 ・消防設備保守業務の実施 ・空気調和設備保守業務の実施 ・汚水槽・排水槽・湧水槽清掃等業務の実施 ・貯水槽清掃業務の実施 ・駐車場機器保守業務の実施 ・自動ドア保守業務の実施 ・機械警備業務の実施 ・その他、仕様書で定められた保守管理業務の実施 |

| | |
|--------------------------------|--|
| (6)収支状況 | <p>①収入</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 利用料金収入 17,873千円 (前年度 18,611千円) ・ 指定管理料 23,164千円 (前年度 23,093千円) ・ 入居者光熱費 4,767千円 (前年度 5,433千円) ・ 入居者負担金 2,082千円 (前年度 2,077千円) ・ その他収入 33千円 (前年度 0千円) <p>②支出</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 人件費 26,168千円 (前年度 24,923千円) ・ 事務費 1,785千円 (前年度 1,216千円) ・ 施設管理費 22,942千円 (前年度 26,323千円) ・ 事業費 547千円 (前年度 564千円) <p>【自主事業】</p> <p>①収入 14,652千円 (前年度 15,334千円)</p> <p>②支出 16,499千円 (前年度 17,750千円)</p> |
| (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"> ・利用者からの意見を施設運営に活かしていくため、一般利用・自主事業共にアンケートを継続的に実施し、636人から回答を得た。(対前年108%) ・指定管理期間(平成31年度から令和5年度)におけるアンケート5項目の「非常に良い」及び「良い」の合計95%以上の目標に対し、すべての項目について達成した。 ・利用者からエアコントラブルに関する意見については、迅速に改修工事等を行い対応を行った。 ・トイレの洋式化の要望については、引き続き検討する。 |
| (8)その他 | <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症の5類移行に伴い、各会議室やホール利用の制限がなくなり、利用者に対して積極的に施設利用のPR活動を行った。 |

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 |
|---------------------|--|
| ホール客席及びホワイエのカーペット清掃 | 利用者がより利用しやすい環境の整備のため、長年の使用による汚れやシミ等が目立っていたホール客席及びホワイエのカーペット清掃(洗剤によるシミ抜き、クリーニング等)を実施した。 |
| 会議室の長机交換 | 利用者がより利用しやすい環境の整備のため、301会議室の老朽化していた長机19台の交換(新規購入)を実施した。 |
| 不定期講座(自主事業)の拡充 | 空き枠を有効活用し、収支改善につなげるため、着物の着付け教室を不定期講座として開催した。 |

3 評価

(1) 指定管理者による評価

① 市民の平等利用、市民サービスの向上、利用促進について

・電話や受付窓口にて、施設や予約方法、自主事業に関する説明及び周辺案内等について親切丁寧な接客を継続して実施しました。また、ホームページやSNS、市報等を活用し、広く市民の皆様へ情報提供を行いました。

・従来実施している定期講座の他、韓国語入門・親子よさこい講座といった新規の講座を開催しました。また、不定期講座も適宜開催し、自主事業講座の拡大と収益向上に努めました。

・一般と自主事業を合わせた利用件数は、2,877件(対前年99.6%)となり、昨年度と同様でしたが、利用人数は、ホール利用者が増えたことにより、昨年度より5,401人(対前年109.7%)増加しました。

② 経費の削減について

・支出実績は、計画値に対し95.3%(対前年97%)に抑える事ができました。

・事務費と施設管理費について削減に努め、事務費は計画比63.7%(対前年146.9%)、施設管理費は計画比84.5%(対前年87.2%)となりました。

・毎日の巡回点検による電気消し忘れや水道蛇口の確認、冷暖房のこまめな運転管理を徹底した結果、電気料金は前年を下回る使用量となり、一定の効果があったものと判断できます。

③ 適正な管理運営の確保について

・安心安全な施設利用及び運営のため、危険箇所や破損箇所の確認と館内巡回を徹底し、安全衛生対応レポートを作成することにより、本部及び館内スタッフとの情報共有の徹底に努めました。

・自社警備システムによる24時間警備体制を継続し、毎月の結果を報告した。誤動作による火災報知器発報の際も適切に対応することができ、監視体制が確立されています。

・CS(顧客満足: Customer Satisfaction)会議を今期も継続し、年4回実施しました。スタッフへの各種研修(顧客満足、人権、個人情報保護、安全管理等)を行い、意識向上と施設運営体制の強化を図りました。

・連絡シートによる設備や安全確保、トラブル等の確認事項について、スタッフ間の情報共有を徹底しました。

(2) さいたま市の評価(評価担当課:経済局商工観光部経済政策課)

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、利用促進について

・施設の利用予約は、さいたま市公共施設予約システムを活用し、予約(空き)状況を公開しており、すべての利用登録者に対して、公平な予約体制が確保されている。

・丁寧な窓口対応及び電話対応によって継続的に接遇向上に取り組んでいた。また、ホームページやSNSを活用した情報提供により施設利用のPRに努めた他、新規の備品購入や丁寧な清掃等により、施設整備にも積極的に取り組んでいた。

・利用者アンケートの回答は、「非常に良い」及び「良い」の合計が全項目で95%を上回り、市民サービスの向上や利用促進に関する取組の実績として評価する。

② 経費の削減について

・事務費及び施設管理費の削減の実績や、毎日の巡回点検によるエネルギーロス削減に向けた日常的な取組は、経費の削減に関する取組として評価する。

③ 適正な管理運営の確保について

・施設の細かな危険箇所や確認事項等に関するの情報共有をスタッフ間で徹底していたこと、定期的な研修によりスタッフの資質向上に努めていたことは、適正な管理運営の確保に向けた取組として評価する。

2 総合評価

・各項目において、適正な管理が行われており、市が求める水準を満たしていることから総合評価をBとした。

(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、環境改善や速やかな修繕を行うことにより、適切かつ安心・安全な施設の管理運営に努めること。