

令和6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 令和6年4月1日～令和11年3月31日</p> <p>②指定管理料(直近3か年) 令和4年度23,093千円、令和5年度23,164千円、令和6年度22,402千円</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 53,084人 (前年度 60,968人) ・稼働率 59.9% (前年度 55.9%) <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

<p>(6)収支状況</p>	<p>①収入</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 利用料金収入 18,723千円 (前年度 17,873千円) ・ 指定管理料 22,402千円 (前年度 23,164千円) ・ 入居者光熱費 3,947千円 (前年度 4,767千円) ・ 入居者負担金 2,015千円 (前年度 2,082千円) ・ その他収入 27千円 (前年度 33千円) <p>②支出</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 人件費 28,721千円 (前年度 26,168千円) ・ 事務費 1,429千円 (前年度 1,785千円) ・ 施設管理費 25,220千円 (前年度 22,942千円) ・ 事業費 330千円 (前年度 547千円) <p>【自主事業】</p> <p>①収入 17,721千円 (前年度 14,652千円)</p> <p>②支出 18,225千円 (前年度 16,499千円)</p>
<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</p>	<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、717人から回答を得た。(対前112.7%) ・指定管理期間(平成6年度から令和10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。 ・会議室の椅子の汚れに関する指摘を受け、全会議室の椅子の点検を実施した。 ・会議室の椅子の老朽化や破損が確認されたため、椅子の交換に向け調整を実施した。 ・洋式トイレの増設に関する要望については引き続き検討する。
<p>(8)その他</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
利用者向け資料の改善	利用者アンケート用紙の質問内容を、抽象的な表現から具体的で分かりやすい表現へ修正した。案内パンフレットは、文字中心の構成から案内図や写真を多用した視覚的・直感的なレイアウトに改め、内容を更新した。受付時の広報などにも幅広く活用できている。
自主事業の拡充による空き枠の有効活用	定期講座のクラス増加と講座内容の見直しを行うとともに、新規講座の導入と定着化を進めた。また、3月からは駅の広報ラックに講座チラシの配架を開始し、広報活動を通じて受講者数の増加を図った。
キャッシュレス決済の導入検討	カードリーダー、プリンター、iPadを組み合わせたキャッシュレス決済の導入を検討し、次年度からの運用開始に向けてスタッフ教育を実施した。また、導入に伴う課題の整理と検証も行い、円滑な運用体制の構築を進めた。
全館内のLED照明導入	複数の改修事業者による現場確認と調整を行い、導入準備を進めた。導入後の消費電力のシミュレーションや照明機器の比較検討も実施し、次年度の導入に向けた計画を立てた。

3 評価

(1) 指定管理者による評価

<p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電話や受付窓口にて、施設紹介や予約方法、自主講座に関する説明および周辺案内など、親切丁寧な接客を行いました。 ・また、「ホームページ」「SNS」「市報」などを活用し、広く市民の皆様へ情報提供を行いました。 ・案内パンフレットを直感的かつ視覚的に分かりやすい内容に改善したことで、来館された利用者への説明や広報に活用できました。 <p>② 経費の削減について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・支出実績は、計画値に対して104.6%の執行となりました。特に人件費の増加が大きく、設備担当(常勤者)の変更に伴う期間増員や、残業による費用増加が要因です。 ・印刷製本費は、主に複合機の管理費およびコピー用紙代の影響によるものであり、自主講座チラシの作成に伴い増加しました。 ・光熱水費については、空調設備のこまめな運転管理と、毎日の館内巡回(電気の消し忘れや水道蛇口の確認)を徹底した結果、計画値に対して89.8%に抑えることができました。 <p>③ 適正な管理運用の確保について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・館内巡回により危険箇所や破損箇所を発見し、安全衛生レポートを作成しました。本部および館内スタッフとの情報共有と注意喚起を徹底しました。 ・毎日興業の警備システムによる24時間体制の警備結果を毎月報告し、監視体制を継続しています。 ・CS(顧客満足)会議を年4回実施し、スタッフ研修(顧客満足・人権擁護・個人情報保護・安全管理)を通じて、業務意識の向上と施設運営体制の強化に努めました。 ・情報連絡シートを活用し、設備・安全・トラブル等に関する情報を回覧・共有することで、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。
- ・窓口対応において、施設紹介や予約方法、自主事業の講座の説明などを親切丁寧に行っており、利用者に安心感と信頼を与えられている。
- ・多様な媒体を活用した積極的な情報発信により、施設の認知度の向上及び利用促進に繋がっている。
- ・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

- ・人件費の増加は、施設運営における人材の確保と業務遂行のために不可欠であり、運営上必要な対応と評価できる。
- ・印刷製本費の増加は自主事業講座の広報活動を積極的に展開した結果であり、施設の利用促進に向けた前向きな支出と評価できる。

③ 適正な管理運営の確保について

- ・館内巡回による安全管理や、警備体制の継続的な実施、スタッフ研修の定期的な実施など、施設運営における基本的な管理体制がしっかりと構築されており、適正な管理運営の確保がされている。

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

今後も市民の目線に寄り添い、利用者満足度の高い施設運営を継続するとともに、施設利用者の増加に向けた情報発信を引き続き推進していくこと。また、必要に応じて施設の修繕を適切に実施することで、安全かつ安心して利用できる施設環境の維持に努めること。