

**指定管理者制度による施設の管理運営状況総括調書  
(総合結果)**

施設名	神奈川県立かながわ労働プラザ		
指定管理者名	公益財団法人神奈川県労働福祉協会		
施設所管課(事務所)	雇用労政課 ( )		
指定期間	R3. 4. 1 (2021年)	～ R8. 3. 31 (2026年)	評価期間 R3 年度～ R5 年度 (2021) 年度～ (2023) 年度

**指定管理者制度による管理運営状況の総合評価**

評価	評価基準
<b>B</b>	S : 極めて良好 A : 良好 B : 一部改善が必要 C : 抜本的な改善が必要
<b>評価理由及び今後の対応</b>	
<p>指定管理者制度による管理運営状況の総括を行ったところ、施設の利用状況及び収支状況については、新型コロナウイルス感染症が拡大する中においても、より効果的な利用促進の取組や経費削減の実施ができたことに加え、その他の面でも適切な管理運営が行われている。</p> <p>また、地域と連携した魅力ある施設づくりを進めるなど、指定管理者による事業実施の創意工夫を確認することができ、県直営の施設とは異なる手法によるサービスの質の向上について効果が認められ、満足度調査でも高く評価されているなど、指定管理者制度による管理運営は有効であると評価できる。</p> <p>このため、引き続き指定管理者制度により、施設の管理運営を行う。</p>	
<b>指定管理者制度による管理の有効性</b>	
<b>有</b>	無

**1 サービス向上に向けた取組の実施状況**

確認項目	確認の視点	項目別評価	内容・評価理由
指定管理業務実施にあたっての考え方、運営の方針等	<input type="checkbox"/> 指定管理業務の総合的な運営方針が守られているか <input type="checkbox"/> 委託した業務は適切に実施されているか	<b>A</b>	<input type="checkbox"/> 施設の維持管理や利用者対応等の指定管理業務や、資格取得等の講座及びプラザ市の開催等の自主事業いづれも、「労働者の福祉の増進を語り、文化活動の場を提供する」という施設の設置目的達成を目指す運営方針に基づいて確実に実施されている。 <input type="checkbox"/> 業務委託実績報告書等により、委託した業務の適切な実施を確認している。
施設の維持管理	<input type="checkbox"/> 施設の維持管理（清掃業務、ごみ収集業務、保守点検業務、受付業務、警備業務等）は事業計画どおり実施されているか	<b>A</b>	<input type="checkbox"/> 清掃・保守点検・警備等の維持管理業務は、委託により事業計画どおり実施されていることを月例報告書等により確認している。また、受付及び駐車場に常時職員を配置し、労働情報コーナーには司書も配置している。
地域と連携した魅力ある施設づくり	<input type="checkbox"/> 地域人材の活用、地域との協力体制の構築、ボランティア団体等の育成・連携の取組を積極的に行っているか <input type="checkbox"/> 地域企業等への業務委託を行っているか	<b>A</b>	<input type="checkbox"/> いけ花のボランティアが月に1回程度、施設入口に花をいけている。また、プラザ市においては、横浜市内の農家及び障害者団体との連携を行っている。さらに、駐車場の職員については、寿町の住民を積極的に雇用している。 <input type="checkbox"/> 業務委託のうちの多数を横浜市内の企業等へ委託している。
評価結果	<b>評価区分</b>		
<b>A</b>	S : 協定等に定める水準を上回る（項目別評価でB、CがなくSが半数以上※） A : 協定等に定める水準どおり（項目別評価でB、CがなくAが半数以上※） B : 協定等に定める水準を下回る（項目別評価でBが1つ以上） C : 協定等に定める水準を大幅に下回る（項目別評価でCが1つ以上）		

## 2 施設の利用状況

	R 3 年度	R 4 年度	R 5 年度	3 か年平均
目標値 (指定管理者提案値) 設定方法：ア	420,000 人	420,000 人	420,000 人	420,000 人
利用者数	158,136 人	208,284 人	195,905 人	187,442 人
対目標値 (数) ※下段は率	△ 261,864 人	△ 211,716 人	△ 224,095 人	対目標値 (率)
	38 %	50 %	47 %	44.6 %

※目標値の設定方法 ア…募集時の提案事項のため、指定期間当初から設定  
イ…モニタリング調書作成等のため、便宜的に設定

評価結果	評価区分	
C	利用者数と目標値を比較して (3 か年平均) S : 110%以上 A : 100%以上～110%未満 B : 85%以上～100%未満 C : 85%未満	女性保護施設と県営住宅において評価を行わない場合、目標値欄には定員等を記載する。
確認の視点	施設の利用状況についての評価	
<input type="checkbox"/> 事業の広報・PRは効果的に実施されているか <input type="checkbox"/> 自主事業は施設の設置目的に合致し、利用促進につながっているか <input type="checkbox"/> 利用促進に向けた取組は適切か	<input type="checkbox"/> 3年度とも、ダイレクトメールや広報用はがきによる広報、Facebookを活用した情報発信、「プラザ通信」(年3回)及び「労働情報コーナーだより」(年6回)を発刊し、利用者の拡大に努めた。また、令和4年度はホームページのリニューアルを行い、スマートフォンに対応するなど、利用しやすさを向上させた。 <input type="checkbox"/> 自主事業として、設置目的である労働者の福祉の増進を図り、文化活動の場を提供するため、文化教養・健康・資格取得などの講座を実施した。令和3年は35講座で延5,345人、令和4年度は30講座で延4,345人、令和5年度は33講座で延5,992人が受講した。 <input type="checkbox"/> これらの取組を行ったが、コロナウイルス感染症拡大による外出の自粛や、企業の会議の在り方の変化などにより、利用者数の対目標値は、令和3年度は38%、令和4年度は50%、令和5年度は47%と低い状態が続いた。社会情勢の変化の影響を大きく受け、結果はC評価となったが、利用促進に向けた取り組みは堅実に実施されている。	

## 3 利用者満足度の状況

	R 3 年度	R 4 年度	R 5 年度	3 か年平均
利用者満足度調査において「満足」と答えた利用者の割合 (サービス内容の総合的評価に係る設問) ※上段：割合、下段：回答者数	99.0 % 293 人	99.3 % 305 人	98.7 % 295 人	99.0 %

※複数回実施した場合や複数対象に向けて実施した場合等は、合計した数値を記載

評価結果	評価区分	
S	「満足」(上位2段階の評価)と答えた割合が(3か年平均) S : 90%以上 A : 70%以上～90%未満 B : 50%以上～70%未満 C : 50%未満 又はS～Bにかかわらず「不満足」と答えた割合が50%以上	
確認の視点	利用者満足度の状況についての評価	
<input type="checkbox"/> 調査の実施方法(対象、時期、回数、配布方法等)は適切か <input type="checkbox"/> 利用者満足度向上に向けた取組は適切か	<input type="checkbox"/> 年に2回夏と冬に利用者を対象にアンケートを実施し、いずれも回収率は80%程度と高い水準となっている。 <input type="checkbox"/> 回答結果は、3年度とも、満足又は大変満足と答えた利用者の割合が99%前後となっており、受付等での丁寧で親切な対応等が評価されたと考えられる。	

#### 4 苦情・要望等への対応

施設の管理に関する利用者からの主な意見と対応状況	年月	意見の内容	対応状況
	令和3年度	空調がきかない。	空調設備を修理した。
	令和4年度	ピアノの調律をしてほしい。	ピアノの調律を行った。
	令和4年度	ほこりが積もっている椅子を見かける。	清掃員に周知徹底し、こまめな清掃を心掛けた。
	令和5年度	異音がする。	異音の原因を取り除いた。
令和5年度	駐車場アナウンスがうるさい。	駐車場受付アナウンスの音量を下げた。	
確認の視点		苦情・要望等への対応についての評価	
<input type="checkbox"/> 積極的に苦情・要望等の把握に取り組んでいるか <input type="checkbox"/> 把握した内容を事業等へ適切に反映する仕組みを整備しているか <input type="checkbox"/> 苦情・要望等への対応は適切か		<input type="checkbox"/> 利用者満足度調査の年2回の実施及び、「利用者の声」という投書箱の常時設置により、利用者の意見や要望等の把握に努めている。 <input type="checkbox"/> 苦情や要望等に対しては、館長が情報を集め、速やかに適切な対応を行っている。	

#### 5 事故・不祥事等への対応

事故・不祥事等の概要と対応状況	発生日	①発生時の詳細な状況 ②県職員による確認の状況（内容及び実施日を記入） ③その後の経過（現在に至るまでの負傷者の状況、再発防止策等） ④施設に対する問題点の指摘やクレームの有無（有の場合は概要を記入） ⑤原因及び費用負担の有無（費用負担が有の場合は内容および負担者を記入） ⑥記者発表の有無（有の場合はその年月日を記入）
	(該当なし)	
確認の視点		事故・不祥事等への対応についての評価
<input type="checkbox"/> 事故・不祥事等防止に向けた仕組みが構築されているか <input type="checkbox"/> 事故・不祥事等発生時の対応は適切か		<input type="checkbox"/> 危機管理マニュアルや帰宅困難者対応マニュアルを策定するなど適切な対応に努めている。 <input type="checkbox"/> 事故・不祥事等の発生はなかった。

## 6 収支状況

単位：千円

	【参考】R2年度			R3年度			R4年度		
収入	126,550 (140,857)			123,923 (118,620)			131,935 (130,700)		
内訳	指定管理料	利用料金	その他	指定管理料	利用料金	その他	指定管理料	利用料金	その他
	21,941 (0)	49,429 (84,096)	55,180 (56,761)	3,769 (0)	65,403 (65,000)	54,751 (53,620)	633 (0)	70,139 (75,500)	61,163 (55,200)
支出	128,350 (143,064)			130,021 (122,664)			141,099 (133,200)		
収支差額	△ 1,800 (△ 2,207)			△ 6,098 (△ 4,044)			△ 9,164 (△ 2,500)		
	R5年度			累計					
収入	137,692 (136,320)			393,550 385,640					
内訳	指定管理料	利用料金	その他	指定管理料	利用料金	その他			
	8,527 (0)	70,493 (75,000)	58,672 (61,320)	12,929 (0)	206,035 (215,500)	174,586 170,140			
支出	141,329 (139,600)			412,449 (395,464)					
収支差額	△ 3,637 (△ 3,280)			△ 18,899 (△ 9,824)			収入合計／支出合計比 95.4%		

※( )内は収支計画額。令和5年度は速報値

評価結果	評価区分
<b>B</b>	収入合計／支出合計の比率が S(優良)：105%以上 A(良好)：100%～105%未満 B(概ね計画どおりの収支状況である)：85%～100%未満 C(収支比率に15%を超えるマイナスが生じている)：85%未満
確認の視点	収支状況についての評価
<input type="checkbox"/> 収入増加に向けた取組の内容は適切か  <input type="checkbox"/> 経費節減に向けた取組の内容は適切か	<input type="checkbox"/> 令和3年度は神奈川県からの要請で一時期閉館時間を早める措置を行ったこと、令和3年度から令和5年5月までは、新型コロナウイルス感染拡大防止を理由とした予約キャンセルについて、従来のキャンセル可能期間を過ぎた予約のキャンセルに応じるとともに、前納された利用料の還付や、従来であれば発生する利用料をなしとする措置を取ったこと、コロナ禍に企業の会議の在り方が変化したことにより令和5年度も利用状況が低調であったことなどから、収入は減少したが、ダイレクトメールでの周知やホームページのリニューアルなど利用促進の取組は堅実に実施されている。 <input type="checkbox"/> 利用が少ない時間帯のエレベーターや機械式駐車場の使用台数を制限したり、利用者が利用した後の消灯を徹底するなど、経費節減に努めている。

## 7 業務遂行能力

確認項目	確認の視点	項目別評価	内容・評価理由
人的な能力、執行体制	<input type="checkbox"/> 管理運営にあたって適切な人員が配置されているか <input type="checkbox"/> 人材育成や職員採用が適切に行われているか	A	<input type="checkbox"/> 適切な人員が配置されている。 <input type="checkbox"/> OJT研修と「利用受付接遇マニュアル」等の自習を併用し、職員の資質向上に努めている。
	<input type="checkbox"/> 労働時間短縮の取組や職場のハラスメント対策など労働環境の確保の取組が行われているか		<input type="checkbox"/> 職員が利用できるハラスメントやコンプライアンスの相談窓口を設置している。また、随時、心のバリアフリー推進員研修講座を実施したり、職員に外部の研修を受講させたりしている。
コンプライアンス、社会貢献	<input type="checkbox"/> 指定管理業務等の実施にあたって法令違反等の行為はないか <input type="checkbox"/> 環境への配慮は適切か <input type="checkbox"/> 障害者雇用等の状況は適切か	A	<input type="checkbox"/> 法令違反等の事故は発生していない。 <input type="checkbox"/> エレベーター稼働台数の制限や照明の消灯等の実施、機械式駐車場の節電など、環境に配慮し、業務を行っている。 <input type="checkbox"/> 公益財団法人神奈川県労働福祉協会として、障害者の法定雇用率を達成している。
個人情報保護	<input type="checkbox"/> 個人情報保護についての方針・体制及び教育・研修体制は適切か <input type="checkbox"/> 個人情報の取扱いは適切か	A	<input type="checkbox"/> 個人情報保護法及び神奈川県個人情報保護条例の規定に準拠して整備した公益財団法人神奈川県労働福祉協会個人情報保護規程及び運用基準、神奈川県立かながわ労働プラザ個人情報保護要綱に基づき、利用者の個人情報の保護に積極的に取り組んでいる。
評価結果	評価区分		
A	S：協定等に定める水準を上回る（項目別評価でB、CがなくSが半数以上※） A：協定等に定める水準どおり（項目別評価でB、CがなくAが半数以上※） B：協定等に定める水準を下回る（項目別評価でBが1つ以上） C：協定等に定める水準を大幅に下回る（項目別評価でCが1つ以上）		