

# モニタリング結果報告書 (令和6年度)

## 1. 施設概要

施設名	神奈川県立かながわ労働プラザ		
所在地	横浜市中区寿町1-4		
サイトURL	<a href="https://k-lplaza.jp/">https://k-lplaza.jp/</a>		
根拠条例	神奈川県立かながわ労働プラザ条例		
設置目的(設置時期)	労働者の福祉の増進を図り、文化活動の場を提供する。 (平成7年10月)		
指定管理者名	公益財団法人神奈川県労働福祉協会		
指定期間	R3.4.1～R8.3.31 (2021年)～(2026年)	施設所管課 (事務所)	雇用労政課

## 2. 総合的な評価

総合的な評価の理由と今後の対応	
利用状況はC評価、利用者の満足度はS評価、収支状況はB評価であったため、令和6年度における3項目評価はB評価となった。	
前年度に比べ利用者数は僅かに減少したものの、利用料金収入は僅かに増加した。利用者数や利用収入は、コロナ禍以前と比べると低いままであった。これは、コロナ禍で変化した企業の会議のあり方等の影響によると考えられる。令和4年度から続く物価高騰により管理費が増となったことなどにより、収支は前年に比べて僅かに悪化し、引き続きマイナスであった。	
利用者数について、実績の4箇年とも目標の達成には至らなかった。	
受付や駐車場の職員対応が丁寧であることが評価され、利用者の満足度は非常に高くなっている。	
今後も、利用者サービスの向上に努めるとともに、リモート会議用の機器の充実や、企業へのPR強化などによる利用者数等の改善に期待したい。	
<各項目の詳細説明>	
◆管理運営等の状況	
毎月1回「プラザ施設維持管理推進会議」を開催し、適切で効率的な運営を行っている。	
利用者本位の取組や地域との連携、事故防止等に積極的に取り組んでいる。	
自主事業では、利用者のニーズを考慮した多様な講座を開催した。	
◆利用状況	
コロナ禍で変化した企業の会議のあり方等の影響等が続いていることなどから、利用者数の目標達成率は45.9%となり、利用状況はC評価となった。引き続き広報などを実施しているが、利用者数は前年度比98.4%と僅かに減少した。今後はリモート会議用の機器の充実や、企業へのPR強化などに取り組んでいくこととしている。	
◆利用者の満足度	
9～10月と1～3月に実施し、上位2段階の回答割合が90%以上であったため、利用者の満足度はS評価となった。	
◆収支状況	
物価高騰等による負担金収入の増等を理由とする収入の増、物価高騰等を理由とした支出の増があった。収支差額は、物価高騰等による支出の増によりマイナスとなり、収支比率が△12.68%となつたためB評価となった。なお、収支の改善に向け、経費節減を継続するとともに、利用状況の改善に取り組んでいくこととしている。	
◆苦情・要望等	
利用者から寄せられた要望・意見を真摯に受け止めることで、迅速な対応に努めた。	
◆事故・不祥事等	
事故・不祥事等はなかった。	
◆労働環境の確保に係る取組状況	
県による監査及び労働基準監督署からの指摘事項はない。	
◆その他	
なし	

### 3. 3項目評価の結果

3項目評価	利用状況 (項目6参照)	利用者の満足度 (項目7参照)	収支状況 (項目8参照)	3項目評価とは、3つの項目(利用状況、利用者の満足度、収支状況)の評価結果をもとに行う評価をいう。 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	C	S	B	

### 4. 定期・随時モニタリング実施状況の確認

月例業務報告 確認	遅滞・特記事項があった月	特記事項または遅滞があった場合はその理由
	令和6年6月及び9月	令和6年6月に苦情2件、9月に苦情1件があった。
現地調査等 の実施状況	実施頻度	現地調査等の内容
	月1回、1時間程度	県と指定管理者、委託業者を交えて施設維持管理等における現状や課題を情報共有した。
意見交換等 の実施状況	実施頻度	意見交換等の内容
	月1回、1時間程度	月1回提出される月例業務報告の記載内容について、詳細を確認した。
随時モニタリングにおける 指導・改善勧告等の有無	無	指導・改善勧告等の内容

## 5. 管理運営等の状況

### [ 指定管理業務 ]

事業計画の主な内容	実施状況等	実施状況に関するコメント
【施設等の維持管理について】 施設・設備を適切に管理し、利用者の利便性をより向上させていくため、施設設備等維持管理年間計画に基づき、計画的な維持管理に努める。	貸出設備等の点検整備を実施し、新規Wi-Fi機器2台の購入、Web会議用の貸出備品の充実を図った。また、かながわ労働プラザ職員及び労働福祉協会職員、委託業者、かながわ労働センター職員で構成する「プラザ施設維持管理推進会議」を毎月1回開催し、必要な情報の共有化を図り、効率的な施設維持管理のための調整等を行った。	提案と同程度の効果が確認された。
【利用促進ならびに利用者サービスの向上の取組】 更なる利用者増・利用者サービスの向上を目指して、必要な取組を行う。	ダイレクトメール、ハガキによる利用案内の送付、Facebook等を活用した情報発信、広報誌「プラザ通信」の発刊（年3回）により周知を行った。	提案と同程度の取組が実施されたことを確認したが、新型コロナウイルス感染症拡大による社会状況の変化などの影響を受け、利用者は減少したため、今後、利用者増の更なる取組の実施が望まれる。
【労働情報コーナーの機能拡充について】 各種労働図書・資料を収集するとともに、図書の閲覧コーナーを設置して、県民が必要とする情報提供やレンタルサービス等を行う。	ホームページ、広報誌（労働情報コーナーだより）などにより、プラザが推薦する図書などの内容を分かりやすく紹介した。また、広報誌で紹介した図書やその時々の話題になっている労働に関する事柄等の特集コーナーを設置した。	提案と同程度の効果が確認された。
【環境保全のための取組について】 令和7年度までに平成25年度比で電気15.4%、ガス5%、水道10.5%の使用量を削減する目標を設定し、その実現に取り組む。	県の電力・節電対策基本方針に基づき、節電の取組を通年実施した。また、利用者が少ない場合等にエレベーターや機械式駐車場の稼働台数を減らしてエネルギー使用量の削減に努めた。	提案と同程度の効果が確認された。
【危機管理への備えについて】 災害に備え、水・毛布・食料品等の災害備蓄品の計画的な整備を行う。かながわ労働センター主催の防災訓練に参加するとともに、夜間等を想定した防災訓練を実施する。	危機管理マニュアル等の確認を行った。また、かながわ労働センターが主催する防災訓練及び、横浜市中区役所が行った災害時を想定した「情報受伝達訓練」に参加するとともに、夜間を想定した防災訓練を実施した。	提案と同程度の効果が確認された。

### [ 参考：自主事業 ]

事業計画の主な内容	実施状況等
文化教養・労働・健康・資格取得などについて年間20講座程度を開催する。	自主事業講座では、年間36講座を開催し、受講者は752名（延べ6,284人）となった。
地域住民との交流を図るため、地場産の野菜や地域作業所製品等を販売する「プラザ市」を開催する。	令和6年度は計16回開催し、近隣住民の方はもとより、プラザの機関団体の職員にも大変好評であった。

## 6. 利用状況

評価	《評価の目安》 目標値を設定し目標達成率で、S：110%以上 A：100%以上～110%未満 B：85% 以上～100%未満 C：85%未満 ※施設の特性から利用状況の評価を行わない場合は「目標値の設定根拠」欄に当該理由を、「目標値」欄に代わりとなる数値（定員数等）を記載してください（女性自立支援施設と県営住宅等が該当）。
C	

	前々年度	前年度	令和 6 年度
利用者数※	208, 284	195, 905	192, 785
対前年度比		94. 1%	98. 4%
目標 値	420, 000	420, 000	420, 000
目標達成率	49. 6%	46. 6%	45. 9%

目標値の設定根拠： 提案時の事業計画書に記載された年度目標

---

利用者数の算出方法（対象）： 利用申込書に記載された人数

---

※原則は人数だが、施設の状況等により変更可能。単位を変更した場合はその理由

---

<備考>
------

## 7. 利用者の満足度

評価	『評価の目安』 「満足」（上位二段階の評価）と答えた割合が、S：90%以上 A：70%以上～90%未満 B：50%以上～70%未満 C：50%未満 ※評価はサービス内容の総合的評価の「満足」回答割合で行う。
S	

満足度調査の実施内容	協定に定めた調査内容	実施結果と分析
	年2回	9～10月、1～3月に実施。 上位2段階の回答割合が90%以上を占め、利用者の満足度は高い。

### [ サービス内容の総合的評価 ]

質問内容

施設を利用した全般的なサービスの満足度について

実施した調査の配布方法	利用者に直接配布	回収数／配布数	300	／	350	=	85.7%
-------------	----------	---------	-----	---	-----	---	-------

配布(サンプル)対象

利用者

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	合計	満足、不満に回答があつた場合はその理由
サービス内容の総合的評価の回答数	64.5	80	2	0	146.5	受付や駐車場の職員対応が丁寧であることなどが評価されたものと推測される。
回答率	44.0%	54.6%	1.4%	0.0%		
前年度の回答数	56.5	91	2	0	149.5	
前年度回答率	37.8%	60.9%	1.3%	0.0%		
回答率の対前年度比	116%	90%	102%			

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

### <備考>

回答数は、調査を2回実施したため、平均値（合計して2で除した数）としている。

## 8. 収支状況

評価	〔評価の目安：収支差額の当初予算額がマイナスの施設〕 （収支差額の当初予算額－収支差額の決算額）／収支差額の当初予算額の比率（マイナス収支の縮減率）が、S（優良）：5%以上 A（良好）：0%～5%未満 B（概ね計画どおりの収支状況である）：-15%～0%未満 C（収支差額の決算額の削減額が当初予算の85%未満）：-15%未満
B	

### 〔 指定管理業務 〕

(単位:千円)

		収入の状況					支出の状況		収支の状況	
		指定管理料	利用料金	その他収入	その他収入の主な内訳	収入合計	支出	収支差額	マイナス収支の縮減率 ※	
前々年度	当初予算	0	75,500	55,200	負担金収入 54,500 雑収入 700	130,700	133,200	-2,500		
	決算	633	70,139	61,163	負担金収入 60,659 雑収入 504	131,935	141,099	-9,164	-266.56%	
前年度	当初予算	0	75,000	61,320	負担金収入 60,000 雑収入 1,320	136,320	139,600	-3,280		
	決算	8,527	70,493	58,672	負担金収入 57,835 雑収入 837	137,692	141,329	-3,637	-10.88%	
令和6年度	当初予算	0	75,000	61,320	負担金収入 60,000 雑収入 1,320	136,320	139,600	-3,280		
	決算	7,598	71,226	59,733	負担金収入 58,934 雑収入 799	138,557	142,253	-3,696	-12.68%	

※収支差額の当初予算額－収支差額の決算額/収支差額の当初予算額

※支出に納付金が含まれる場合、その内数	(単位:千円)
令和6年度 / 0 前年度 / 0 前々年度 / 0	

<備考>

9. 苦情・要望等  該当なし

分野	報告件数		概要	対応状況
施設・設備	アンケート	3 件	<ul style="list-style-type: none"> <li>もう少し長いHDMIケーブルがあるとよい</li> <li>譜面台の劣化が激しい</li> <li>ドアストップがあると便利</li> </ul>	・購入済
		件		
職員対応	電話	2 件	<ul style="list-style-type: none"> <li>ゴミが落ちていたので捨てる場所を聞いたら、ごみは持ち帰るよう言われた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>本人と連絡が取れない状況であったため、利用者への対応はよく話を聞いて丁寧に案内をするよう職員に注意喚起した。</li> <li>電話での空き状況の確認に数の制限はないため、謝罪した。</li> </ul>
		件	<ul style="list-style-type: none"> <li>空き状況を電話で確認しようとしたら、1箇所しか教えない、あとは予約システムで確認するようにと言われた。</li> </ul>	
事業内容		件		
		件		
その他	電話	2 件	<ul style="list-style-type: none"> <li>敷地内で毎日鳩に餌をあげている人がいるため、鳩が集まってしまい困っている。</li> <li>施設予約システムから予約できない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>張り紙での注意喚起、警備員の巡回時に注意を実施した。</li> <li>登録内容に不備があったため修正し、謝罪した。</li> <li>営利利用であることを確認し、次回以降は利用できないことを説明し、ご理解いただいた。</li> </ul>
	問い合わせフォーム	1 件	<ul style="list-style-type: none"> <li>ある団体が営利利用している</li> </ul>	

※指定管理者に起因するものを記載。その他、苦情・要望への対応を行ったものを記載。

10. 事故・不祥事等  該当なし

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（有の場合には概要を記入） ⑤原因及び費用負担の有無（費用負担が有の場合には内容および負担者を記入） ⑥記者発表の有無（有の場合にはその年月日を記入）
	① ② ③ ④ ⑤ ⑥

※隨時モニタリングを実施した場合は必ずその内容を記載。

※過去に発生したものでも、新たな対応等を実施した場合には、その内容を記載。

※なお、大きな事故・不祥事について改善勧告を行わなかった場合は、その理由を併せて記載。

## 11. 労働環境の確保に係る取組状況

確認項目	指摘事項の有無	備考
法令に基づく手続き	無	
職員の配置体制	無	
労働時間	無	
職場環境	無	

※指摘事項は、県による監査（包括外部監査含む）又は労働基準監督署によるものとし、有とした場合は備考欄に概要を記載。