

令和6(2024)年度 指定管理者制度導入施設 管理運営評価結果書

施設名称	郡山市労働福祉会館	施設区分	事業実施型
施設所在地	郡山市虎丸町7番7号	指定管理者	公益財団法人郡山市文化・学び振興公社
指定期間	令和6(2024)年4月1日～令和11(2029)年3月31日	施設所管部課	農商工部産業雇用政策課

評価項目	評価基準	配点 (標準点)	【一次評価(指定管理者による自己評価)】		【二次評価(市による評価)】	
			点数	「標準点」以外の評価とした理由	点数	一次評価と異なる理由
I 市民の平等な利用の確保						
1	平等利用	市民の利用にあたり、公平であるか。(例：使用許可、使用料等の減免、利用の制限 等)	2(1)	2	市民の施設の利用にあたり、条例・施行規則に則り、使用許可・減免・利用の制限等について、適切かつ公平な対応をした。	2
2	危機管理、事故・災害・感染症等への対策・対応	事故・災害発生時又は危険予測時の対策・対応が行われているか。(例：マニュアル整備、訓練等)	2(1)	2	年2回の防災訓練実施のほか、緊急連絡網の整備、BCP、施設管理要綱を定め、緊急時の対策・対応に努めた。	2
小計			4	4		4
II 施設の効用の最大限の発揮						
3	管理運営方針	市が示している管理運営方針及び仕様書に合致した、施設の管理運営がなされているか。	4(3)	4	管理運営方針及び仕様書に合致した運営を行い、BCP・情報セキュリティ要綱などを定めて、仕様を上回る管理運営を行った。	4
4	事業実施状況	計画どおり事業が実施されているか。サービス向上の取り組みがなされているか。	10(5)	8	計画どおり事業を実施し、参加者からも好評であったが、参加人数が計画をわずかに下回る結果となった。	6 計画通り事業実施したが、参加人数が計画値の85%となったことから、更なる利用に繋がる自主事業等の提案・企画が期待される。
5	広報・PRの実施	利用促進のための取組みを実施しているか。(例：事業の開催案内、ホームページの管理 等)	4(3)	4	施設のウェブのほか、ハロワークなどの関係機関や財団内の各施設にチラシを配置した。さらには、広報こおりやまをはじめ、郡山ザ・ウィークリなど無料で広報ができる媒体でも広報を行った。	3 SNS等の積極的な活用による広報が期待される。
6	接客態度	言葉づかい、態度、電話対応、名札、服装等は適切か。	4(3)	4	利用者には懇切丁寧な対応を心がけた。また、財団で開催した接客研修へも参加し、お客様の満足度の向上に努めた。	4
7	苦情・要望の把握・対応	利用者からの意見、苦情を受けて、迅速に対応できているか。(記録簿整備を含む。)特に重要な事案については、遅滞なく市へ報告しているか。	4(3)	4	苦情・意見等を受けた場合、迅速に市へ報告するとともに記録をし、内容を職員全体で共有している。	4
8	市、関係機関、類似施設、地元等との連携	市、他の指定管理者、関係機関、類似施設、周辺施設、地元等との連携を図っているか。(例：施設間の回遊・相互利用、地元とのタイアップ、積極性 等)	4(3)	4	ハロワークや商工会議所など、事業の広報面において連携し実施している。また、情報コーナーを活用し、情報発信や地域コミュニティも果たした。	3 地域活動への参加、交流を起因とした新たな事業や取組みの実施には至らなかった。
9	利用者ニーズの把握・反映のための取組状況	利用者アンケートを適切に実施し、改善すべき事項やニーズへの対応を図っているか。	3(2)	3	アンケートで意見があった事項については、速やかに対応をしている。しかしながら、設備の改修等時間と費用が必要なものは、市へ報告・協議している。	3
小計			33	31		27

Ⅲ 管理経費の縮減						
10	帳簿管理・経理	帳簿等は適正に管理されているか。契約にあたり、適正な経費算定（積算）が行われたか。業務委託や修繕について適正な監督、検収が行われたか。	5 (3)	5	帳簿等の経理書類は、公社総務課とのダブルチェックを行い、現金管理においても厳重に管理している。監事による監査及び公認会計士による会計指導を受けており、指摘等ないことから管理は適正である。	5
11	収入確保・支出の適正化等、予算の執行状況	収入確保の取組みを推進しているか。指定管理料を含め、支出が適正に行われたか。	5 (3)	4	自主事業において、自動販売機設置したことにより収入増となった。	4
小計			10	9		9
Ⅳ 管理を安定して行う人的、物的能力その他経営上の基盤						
12	人員・研修体制	人員の配置、勤務実績、労働環境等は適切か。必要な資格、経験等を有する人員が確保されているか。職員に対し研修を実施しているか。	5 (3)	5	接遇研修など職場での研修への出席のほか、共有事項や業務上の疑問点などが出るたびに職員間での打ち合わせを行い、職員の能力向上を図っている。	4
13	収支状況	収支予算書どおりの収支状況となっているか。	5 (3)	4	収入は、概ね予算を上回る結果となった。支出は、節電を心がけ経費削減を図ったが、酷暑などの影響や料金の値上げにより、増加する結果となった。	4
14	連絡調整	協定書等に従い、市への各種届出、報告、提出、協議、相談等を適切にしているか。市や地域、関係機関との連携調整を適切に行っているか。	5 (3)	3		2
小計			15	12		10
Ⅴ 適切な施設の維持管理						
15	施設・設備の保守管理	法定点検が確実に行われているか。施設・設備が適切に利用できるような状態が保持されているか。（修繕を含む。）	10 (5)	8	法定点検の実施漏れはなく、修繕も速やかに市へ報告の上実施した。また、日報・報告書等も整理し、市への修繕の必要箇所等の報告・提案を行った。	8
16	安全の確保	建物・設備等が安全に利用できるような状態が保持されているか。	4 (3)	4	防災意識の向上と施設の定期点検により、安全確保とリスク管理に努めた。	4
17	清掃・衛生・美観維持	利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか。市の指定管理施設にふさわしくないチラシやパンフレットの陳列、ポスター掲示等はないか。	4 (3)	4	施設の美化はもちろんのこと、駐車場や周辺のごみ拾いを行うなど、日頃から施設の美観維持に努めた。	4
18	管理上必要な物品の管理	管理上必要な物品が適切に管理されているか。	1 (1)	1		1
19	持ち込み物品等の管理	持ち込み物品等が適切に管理されているか。（例：持ち込み物品等管理簿、表示 等）	1 (1)	1		1
20	法令等遵守	法令、条例等に基づき、必要な点検、報告、手続き等を行っているか。	2 (2)	2		2
21	個人情報保護	個人情報保護に関する規定が整備されているか。個人情報の漏洩、滅失等の事故防止対策を講じているか。	2 (2)	2		2
小計			24	22		22

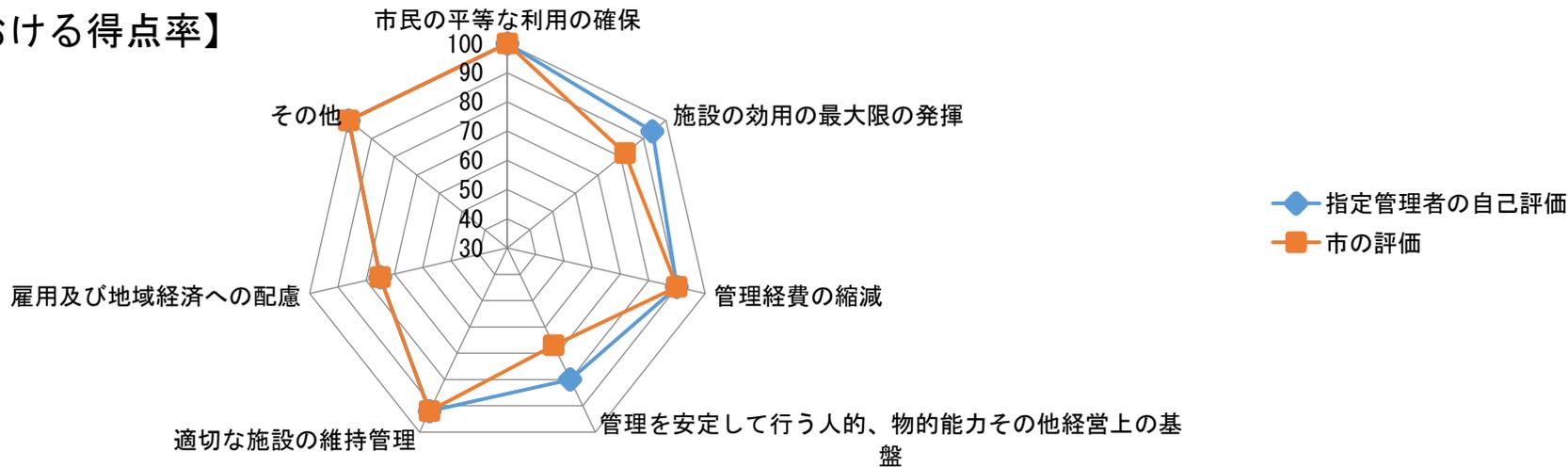
VI 雇用及び地域経済への配慮						
22	雇用・労働条件への配慮	労働基準法等の労働関係法令、郡山市公契約条例等の順守がなされているか。労働条件への配慮は十分か。	3(2)	3	労働基準法等の労働関係法令、郡山市公契約条例等を遵守している。また、ワークライフバランスを念頭に労働環境に配慮し、年次有給休暇取得の促進や就労訓練、旧姓使用など労働環境の整備を行っている。令和6年度は財団で男性の育児休業・介護休業の取得を行っている。通年ノーネクタイ・スニーカーを導入し、仕事のしやすい環境を整備した。	3
23	地域経済への配慮 (地元採用・地元発注)	計画通りに市内からの職員採用を行っているか。再委託は計画通り適正に行われているか。市内事業者への再委託を行っているか。	3(2)	2		2
24	地域経済への配慮(経済波及効果の広範性)	広範な経済波及効果が見込まれる取組みを実施したか	2(1)	1		1
小計			8	6		6
VII その他						
25	活動指標（アウトプット）の達成状況	設定した指標の目標値（提案事業に係る講座の実施回数）を達成しているか。	2(1)	2	提案事業に係る講座の実施回数(目標値:4回に対し22回)は、目標値を達成している。	2
26	成果指標（アウトカム）の達成状況	設定した指標の目標値（施設利用者数、貸館稼働率、提案事業に係る労働者等の就労活動支援）を達成しているか。	2(1)	2	施設利用者数(目標値:99,000人に対し105,066人)、貸館稼働率(目標値:85.0%に対し88.8%)、提案事業に係る労働者等の就労活動支援(目標値:100人に対し170人)いずれも目標値を達成している	2
27	指定管理業務への姿勢	積極的な管理運営、市に協力的であるか 地域や民間事業者と円滑な関係を構築しているか	2(1)	2	市はもちろんのこと、関係機関や地域とも良好な関係を構築できている。	2
小計			6	6		6
合計点			100	90		84

実績						
	令和6(2024)年度	令和7(2025)年度	令和8(2026)年度	令和9(2027)年度	令和10(2028)年度	合計
指定管理料 (千円)	35,817					35,817
利用料金収入 (千円)	8,871					8,871
利用者数 (人)	105,066					105,066
二次評価 (市の評価)	A					
備考						

サービス向上対策

- ・お客様の要望や意見に耳を傾けるべく、市のアンケートに加えて独自のアンケートを通年で実施している。
- ・昨年度設置したキャッシュレス決済（非常に好評である。）を利用するお客様が増加した。
- ・施設使用許可申請書を、ホームページからダウンロードできるようにした。
- ・トイレの個室に「帽子掛けフック」を設置した。
- ・施設の利用案内を刷新し、お客様からも好評を得た。

【各評価区分における得点率】



【一次評価（指定管理者による自己評価）】

評価	点数	評価内容
S	90	<p>【総合評価（評価できる点等）】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ウェブにて使用申請書をダウンロードできるようにし、メールによる申請も可能となったことや、キャッシュレス決済の浸透により手続等の利便性が向上したことで、新規の利用団体やリピーターが増えた要因と考える。また、常にお客様ファーストにたち、受付から使用終了まで対応を心がけていることで、お客様に安全安心な施設利用を提供できております。 ・令和6年度からの新指定管理では、ハローワーク等関係機関と連携し就労やスキルアップなど、新事業の開催・開催回数増により労働者の福祉の増進を図った。 ・自主事業により自動販売機を設置したことにより、収入増につながった。 <p>【今後に向けて改善が必要な点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・修繕が必要とされる箇所が複数あることから、予算を確認しながら修繕し、お客様に安心安全な施設利用を提供したい。 <p>【改善のための行動計画】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・修繕箇所を、施設利用に重要なところから優先に実施していく。

【二次評価（市による評価）】

評価	点数	評価内容
A	84	<p>【総合評価（評価できる点等）】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自主事業として、自動販売機を導入したことで、収入増につながっている。 ・会館の利用にあたっての使用許可申請書等のウェブからのダウンロードやメールでの申請が可能となり、利便性向上が図られた。 ・トイレ個室への荷物かけフックの設置等、利用者アンケートを踏まえた改善も実施されている。 <p>【今後に向けて改善が必要な点】</p> <ol style="list-style-type: none"> ①提案事業は計画数通り開催されたが、参加者実績数が計画数を下回っている。 ②提出書類の回答や報告の遅れがあった。 <p>【改善に向けて指定管理者に取り組んでほしい点及び市が取組む事項】</p> <ol style="list-style-type: none"> ①ニーズを改めて把握することによる事業の見直しや改善、創意工夫に期待したい。 ①事業周知のため、広報誌への無料掲載が行われたが、既存のFacebook等のSNSを積極的に活用した広報も実施し、会館自体の知名度向上を図り、これまでの利用団体・利用者に限らず、様々な団体・事業での利用者獲得を期待したい。 ①周辺施設等との交流等積極的な取り組みによる施設のPRをお願いしたい。 ①市としても、ネーミングライツの導入などに取組むことで、会館自体の知名度向上を図る。 ②提出書類や報告の漏れや遅延の是正をお願いしたい。