

## 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	郡山市男女共同参画センター	施設区分	事業実施型
施設所在地	郡山市麓山二丁目9-1	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	市民部ダイバーシティ推進課

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
<b>I 市民の平等な利用の確保</b>						
1	平等利用	2(1)	2	公平性かつ透明性を確保し、制限をすることなく平等な取り扱いを行った。改修工事による閉館・再オープンの案内を窓口やWebサイト、郵送等により周知したことによりトラブルなく施設の予約受付を開始した。 また、新たに講座申込をWeb申請も可能とし24時間来館せずに申込が出来るようにした。応募者多数の場合は抽選を行った。	2	
2	危機管理、事故・災害・感染症等への対策・対応	2(1)	2	BCP（業務継続計画）及び施設管理要綱、危機管理マニュアル等に基づき、防災訓練を実施するなど、事故・災害等の対策・対応に備えている。	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	市から示された方針及び仕様書に合致した管理運営を行った。 大規模改修工事による事務所の移転や復帰作業等限られた時間の中で効率的に作業し予定通りに再オープンを迎えることができた。	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)	7	大規模改修工事による臨時休館中は労働福祉会館や中央公民館を使用して予定通り事業を実施することができた。事業の約半数の講座で定員を超える応募があり、講座内容の満足度も平均で94%を超えており利用者のニーズを反映した事業展開を行った。	7
5	広報・PRの実施	利用促進のための取り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	臨時休館中も仮事務所の労働福祉会館にチラシを配置、新聞広告・Web広告への掲載、駅中モニターを活用した広報やWebサイト、Facebook、LINEを目標を超える回数で頻繁に更新するなど積極的に広報活動を行った。 また、再オープンの案内チラシを作成し市のイベントの際に配布をお願いした。 公式LINEアカウントを活用し月1回「さんかくの窓」で男女共同参画関連の情報発信も行っている(継続)。	4
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	常日頃から適切な接客態度を心がけ、丁寧な受付・電話対応等に当たった。 アンケートでは、「とても親切に対応していただいている。いつも笑顔で対応していただき嬉しい。接客対応がやさしい。」などの賞賛の意見が寄せられた。	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	利用者からの要望・意見に対し、可能な限り迅速に対応した。アンケートでも「すぐに対応してください。」との回答があった。休館中であったため、苦情等に重要な事案はなかったが、再オープンの日程について問い合わせが多く状況を丁寧に説明すると共に積極的に広報・情報発信を行った。	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)	3	臨時休館中は、文化センターや労働福祉会館を使用して、川柳コンクール作品や、さんかくプラザの活動団体の活動成果発表展示を行った。また「福島県男女共生のつどい」では実行委員会を立ち上げ地元の婦人団体や人権擁護委員会、郡山市と連携し事業を行った。更にはイベント参加者の増加を図るため、地元業者とのタイアップ事業を展開し集客力の向上に努めた。	4	・上麓山町内会や湖南高校とのタイアップにより男女共同参画事業の展開を行った。また、「男女共生のつどい」では熱海郡山磐梯熱海物産館や市と連携協定を締結している明治安田生命、伊藤園とのタイアップによりブースを展開したほか、おかあさん合唱連盟やうねめ太鼓保存会等地元の団体によるアトラクションを実施するなど地元と積極的な連携を図った。
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)	2	アンケートにより、調理室の電化製品が古いとの意見があったため、ハンドミキサー、炊飯器やデジタルスケール等を更新し、対応可能な事項は速やかに対応した。	2	
小計			33	28		29	

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	財団規定に基づき、総務課とのダブルチェックにより適切な帳簿管理を行い、契約業務においても必要書類を整備し、現金管理も厳重に行っている。監事による監査及び公認会計士による会計指導においても指摘事項がないことから適正である。	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)	2	利用料金は2カ月のみの開館期間だったが3.3%予算を上回る結果となった。事業収入の確保は困難であった。支出に関しては、職員の意識改革、長期継続契約により縮減に努めている。	2
小計			10	7		7
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	防火管理者を2名配置し仕様書以上の人員配置を行い、勤務実績は適切である。独立行政法人国立女性教育会館主催の相談事業担当者基礎研修及びリーダー研修等や県主催のセミナーをオンラインで受講し職員と情報共有を行った。	5
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)	1	大規模改修工事により貸館業務も2カ月のみとなり収入の確保ができなかった。委託内容など再検討し最小限の支出にとどめ、費用の削減に努めた。	1
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、相談等を適切に行っているか。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)	5	協定書に従い、市への届出・提出等は適切に行った。市や地域、関係機関とも適切に連携調整を行った。	5
小計			15	11		11

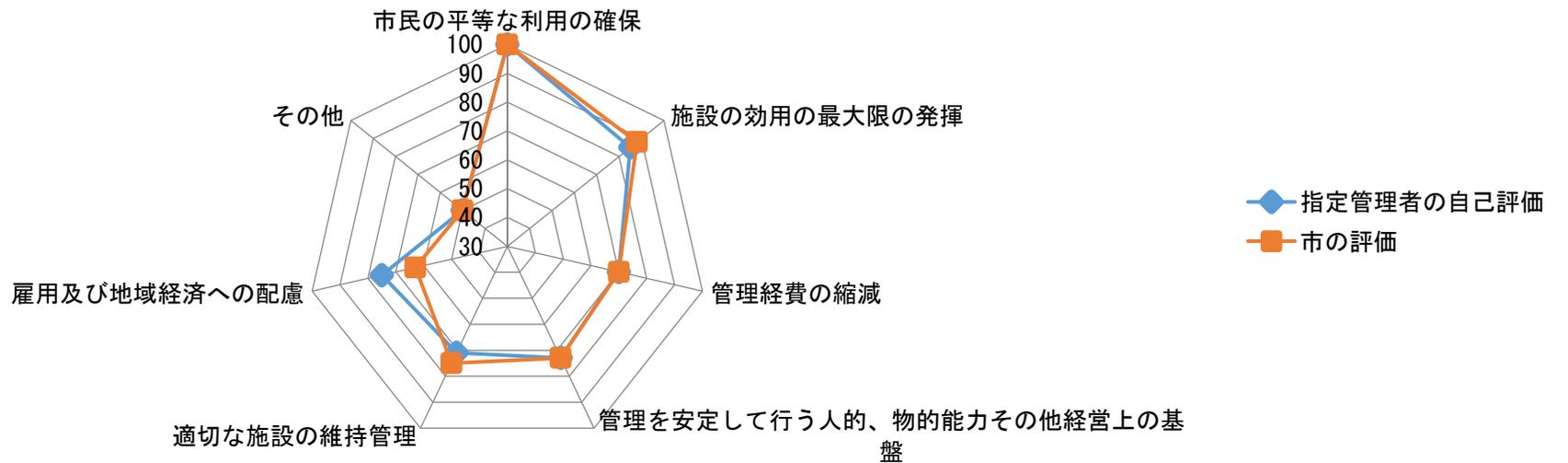
V 適切な施設の維持管理							
15	施設・設備の保守管理	法定点検が確実に行われているか。施設・設備が適切に利用できるような状態が保持されているか。（修繕を含む。）	10(5)	5	法定点検は漏れなく実施し、日常点検により施設の状態を把握し、計画的に必要な修繕を市の承認を受け実施した。	5	
16	安全の確保	建物・設備等が安全に利用できるような状態が保持されているか。	4(3)	3	来館者等の安全確保のため、施設の日常点検を行い不良箇所については早期発見に努めるとともに、危機管理マニュアルの運用、施設管理要綱を策定した。改修工事で設備面では自動ドア安全規格JIS A 4722に準拠した防護柵を自動ドアに設置、正面入口及び階段付近に点字ブロックの設置、外灯照明を明るくするなど安全対策を施した。また、他施設を会場とした講座実施おいての事故にも対応できる保険に加入した。	4	・改修工事期間中は、他施設での事業展開となったが、加入保険の変更等により、他施設においても施設や受講者に対する事故等のリスクに対しての担保を確保した。 ・（公社として）自主的に安全衛生委員会を設置し、さんかくプラザを含む管理施設における労働災害防止や労働環境の確保に努めた。
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)	3	アンケートにおいて、きれいで使いやすい、いつもきれいに掃除されて気持ちが良い等の意見があり施設の美観を保つことができた。	3	
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	備品台帳と照合し、備品の数量・状態を把握し適正な管理を行っている。	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	持込物品管理簿を作成し、物品を適正に管理している。	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	条例や規則など法令を遵守し、適切な管理運営を行うとともに、当財団で施設のICT機器を運用する上で「情報セキュリティ要綱」を定め情報資産の管理、情報漏洩の防止に努めた。	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	職員全員が個人情報保護ハンドブックを保有し、個人情報の取り扱いに細心の注意を払いながら漏洩等の事故防止に努めている。	2	
小計			24	17		18	

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	労働関係法令、郡山市公契約条例等を遵守し、ワークライフバランスを念頭に労働環境に配慮し旧姓使用など労働環境の整備を行っている。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ている(継続)。また、有給休暇の取得促進を図り、法定以上の取得に努めている。	2	・従業員の休暇の取得や休憩時間等の確保に配慮したシフト体制を構築した。
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)	1	地元からの雇用が計画を下回ったが再委託は地元業者への発注を優先し、計画通り適正に行った	1	
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)	2	Webサイトを目標を上回る回数更新し、また、福島県男女共生のつどいでは郡山市と連携し、福島県内関係団体へチラシを配付したことにより、参加者のうち市外からの参加者数の割合が35%となり市外広範からの参加者を呼び込み地域経済の波及を図った。	2	
小計			8	6		5	
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実施回数3件、ウェブサイトの更新回数12回)を達成しているか。	2(1)	1		1	
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(施設稼働率73.6%、利用者数56,646人、ウェブサイトアクセス数10,850件)を達成しているか。	2(1)	0	大規模改修工事で休館となり達成することができなかった。	0	
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	大規模改修工事に係る資料貸出や情報の共有等コミュニケーションが図られ、引越しや再オープンに係る作業を予定通り実施した。市と共同で実施した「福島県男女共生のつどい」も婦人団体と協力して実施し参加者から高い満足度が得られる結果となった。	2	
小計			6	3		3	
合計点			100	76		77	

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)	45,723,810					45,723,810
利用料金収入 (千円)	74,400					74,400
利用者数 (人)	3,702					3,702
二次評価 (市の評価)	A					
備考	大規模改修に伴いR6.6～R7.3まで休館					

### サービス向上対策

施設管理：女子トイレ・だれでもトイレに生理用品を設置／配布カードと生理用品を1セットにして事業で配布  
 事業関係：すべての講座申込をweb申請にした。／パソコン講座や調剤薬局事務講座を昨年に続き就職活動実績として認定されるようにした。／通常6月の参画週間に実施する市民自主企画だが昨年は11月に実施したため、Webサイトで6/23～参加団体を紹介した。／図書コーナーに職員おすすめ本をピックアップし紹介した。／改修工事期間中も他の施設を借用し事業を実施した。



【一次評価（指定管理者による自己評価）】

評価	点数	評価内容
A	76	<p>【総合評価（評価できる点等）】</p> <p>改修工事により事務所が移転となり生理用品の無償配布場所が変更となったため、配布場所変更と生理用品を1パックにまとめて講座やギャラリー展示で配布し周知した。 講座申し込みをすべてWeb申請とし24時間いつでも申込ができる環境を整え、申込者多数の場合は抽選にするなど利便性の向上に努め、公平に参加できるよう工夫した。 講座により開催場所が変更となったため、受講者へ連絡を頻繁に行い安心して参加できるよう情報提供を行った。</p> <p>【今後に向けて改善が必要な点】</p> <p>施設の利用申し込みや免除申請など来館しなくても申請できるようwebサイトに様式をアップし、利用者の利便性向上に繋げる。 施設認知度の向上を図る。</p> <p>【改善のための行動計画】</p> <p>利用者の利便性向上対策については、他施設を参考にしながら準備を進めていく。 施設の認知度向上対策については、郡山市広域圏の関係団体等へ主催事業のチラシ等を配付し、またマスコミを活用した広報を行う。</p>

【二次評価（市による評価）】

評価	点数	評価内容
A	77	<p>【総合評価（評価できる点等）】</p> <p>改修工事の進捗により各スケジュールが流動的になる中で、施設休館や再開に伴う各種準備や仮事務所への移転作業、休館期間中の備品等の管理や法定点検、維持管理等を遺漏なく行った。また、施設の休館や再開時においては、利用団体や地域住民への周知等を遺漏なく行い、トラブルやクレーム等なく当初計画通りの施設再開に寄与した。 事業においては、改修工事によって施設が利用できない中で、他施設を利用して計画通りに事業を展開したほか、ウェブ申請の導入や一部複数回実施講座において、利用者が受講したい講座を自由に選択できるように仕様を変更する等により、利用者の利便性や受講者数の向上に向けた取り組みを行った。</p> <p>【今後に向けて改善が必要な点】</p> <p>施設利用者数、事業収入向上に向けた取組み。</p> <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> <p>市との連携強化や更なる情報共有を図り、魅力ある事業の提案・展開や施設機能の周知を行い施設の認知度や稼働率の向上を図っていく。</p>