

令和元（2019）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	平成31年4月1日～令和6年3月31日	施設所管部課	政策開発部雇用政策課

評価項目	評価基準	配点	指定管理者自己評価	自己評価コメント	市評価	市評価コメント	特記事項
------	------	----	-----------	----------	-----	---------	------

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	2	郡山市労働福祉会館条例・同施行規則に則り、適正な対応をしている。	2	平等利用、公平性が保たれており、利用者からの苦情は一件もない。
2	危機管理、事故・災害等への対策・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	2	マニュアルを整備し、訓練も年2回実施した。	1	マニュアルが整備されており、予定されている訓練を実施している。
		小計	4	4		3	

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	4	「労働者の福祉の増進を図る」という設置目的達成のための運営をしている。	3	管理運営方針、仕様書の水準通り管理運営を行っている。
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	10	関係機関と連携して事業を実施。事業後のアンケートも大変好評であった。	8	仕様書や指定申請時の提案通りに実施しており、利用者からの評価は高い。
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	4	提案事業をウェブサイトほかハローワーク等関係機関と連携して広報した。	4	関係機関にチラシの送付やホームページに掲載の他に民間の情報誌を利用し事業について周知するなど積極的にPRした。
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	利用者には、懇切丁寧な対応を心がけているが、賞賛レベルには至っていない。	3	対応について苦情はなく、利用者には適切な対応を行っている。
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	4	苦情・意見は迅速に市に報告すると共に、記録簿を作成し、職員全員で共有している。	4	利用者からの意見があったものは迅速に対応している。また、どのような意見があったのか記録し、職員全員と内容を共有している。
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	4	ハローワークと連携し情報コーナーを整備。地域コミュニティもサポートした。	3	関係機関等と連携し、情報コーナーを設置したり、町内会の祭り等にイベントに協力している。
9	利用者アンケートへの対応状況	利用者アンケートによる指摘のうち、改善すべき事項について対応を図っているか。	3	3	アンケートの指摘には可能な限り迅速に対応をしている。	2	利用者アンケートにて指摘があったものは迅速に対応しており、不備等がないか点検もしている。
		小計	33	32		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	5	必要書類は、適性に管理している。現金管理も厳重かつ適正である。	5	5つの項目全てに該当している。
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	コロナの影響により収入が伸び悩んだ。可能なものは、長期継続契約に移行した。	3	コロナの影響等はあったが、前年度と比べると1%増加している。
		小計	10	8		8	

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	5	研修や定期的な打合せにより業務管理徹底を図った。	4	仕様書と併せて人員を確保しており、研修も年6回実施している。
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	4	台風19号やコロナの影響に関わらず、収入額は予算額を上回ったが、支出額(人件費)が予算額を上回った。	4	指定管理会計の収支において黒字であり、支出が増えているが、利用料金と提案事業の収入が増加している。
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	5	提出書類は期限内に提出した。関係機関とも適切に連携した。	4	提出書類は期限内に提出されており、関係機関とも連絡調整を適切に行った。
		小計	15	14		12	

V 適切な施設の維持管理							
15	施設・設備の保守管理	法定点検が確実に実施されているか。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	8	法定点検は計画通り実施。修繕も速やかに実施したが、報告が遅れたことがあった。	8	法定点検の実施漏れがなく、修繕を実施する際には概ね事前に市の承認を得て実施した。
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	4	定期的な点検と防災意識の向上により、安全確保とリスク管理に努めた。	3	仕様書や指定申請時の提案内容が適正に実施されており、要求水準を満たしている。
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	4	トイレに花を飾るなど気持ちよく使えると利用者からも評判が良い。	4	トイレに花を飾ったりして施設的美観維持に積極的に努めており、利用者からも好評を得ている。
18	備品の管理	備品が適切に管理されているか。	2	2	備品台帳との整合が取れ、適切に保管されている。	2	備品が損傷・滅失することなく、管理・保管状態も非常に良好である。
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)	2	2	物品は適正に管理されている。	2	持ち込み物品管理簿と現場に配置している物品が一致しており、備品との区別が明確で、物品も適正に管理されている。
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	法令、条例等に基づき、適正な運営をしている。	1	法令、仕様書、指定申請時の提案を概ね適正に実施した。
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	マニュアルを遵守し、適正かつ確かな対応を実施している。	1	職員にハンドブックが配布されており、個人情報保護について理解を深めている。
		小計	26	24		21	

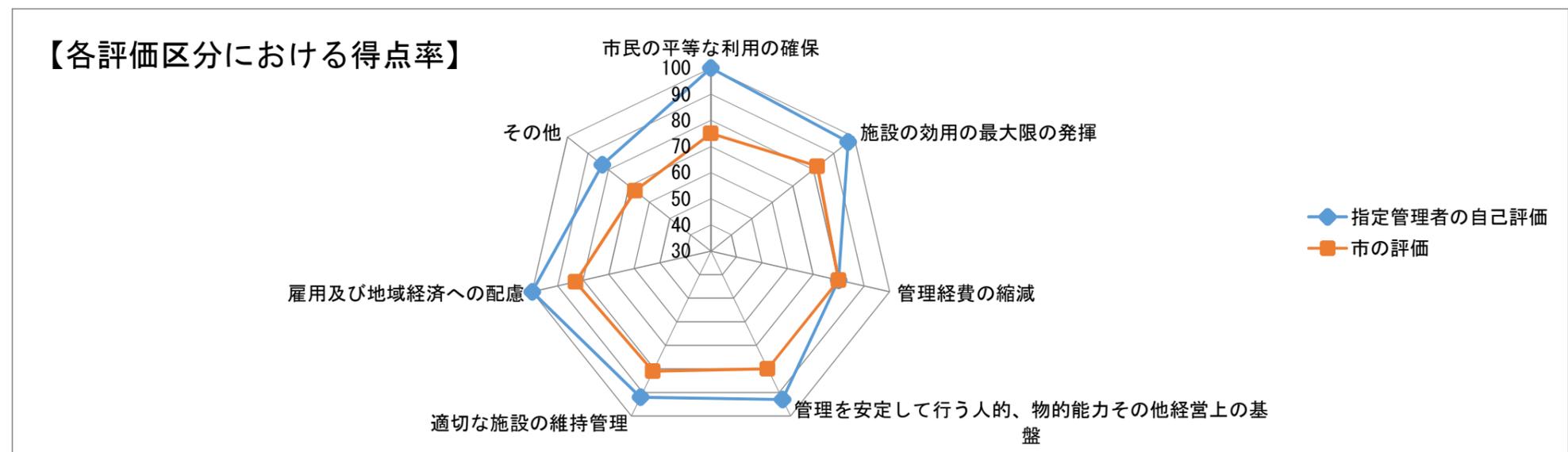
VI 雇用及び地域経済への配慮							
22	雇用・労働条件への配慮	労働基準法等の労働関係法令、郡山市公契約条例等の順守がなされているか。労働条件への配慮は十分か。	3	3	労働関係法令、郡山市公契約条例等を遵守している。また臨時職員の有休を勤務年数により加算している。	3	臨時職員の有休を勤務年数により加算しており、10日以上有給が与えられている。また、有休を取得するように呼び掛けている。
23	地域経済への配慮	計画通りに市内からの職員採用を行っているか。再委託は計画通り適正に行われているか。市内事業者への再委託を行っているか。	3	3	地元からの雇用、地元企業への発注に努めている。	2	地元からの雇用、地元企業への発注を多く実施している。
		小計	6	6		5	

VII その他							
24	活動指標	設定した指標の目標値(提案事業に係る講座実施回数)を達成しているか。	2	2	活動指標の目標値は達成した。	1	指定申請時の提案内容通り事業の実施を行った。
25	成果指標	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	コロナ影響のキャンセルにより利用者数が目標値に届かなかった。	1	新型コロナウイルスの影響により、施設利用者数は目標に届かなかったが、提案事業は予定通り実施することができた。
26	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	2	市とはもとより、関係機関、地域とも良好な関係を構築している。	2	市に協力的で、積極的に管理運営も行っており、関係機関や町内会と良好な関係を構築している。
		小計	6	5		4	

合計点		100	93		80		
-----	--	-----	----	--	----	--	--

	実績					合計
	令和元(2019)年度	令和2(2020)年度	令和3(2021)年度	令和4(2022)年度	令和5(2023)年度	
指定管理料 (千円)	27,704					27,704
利用料金収入 (千円)	8,810					8,810
利用者数 (人)	118,479					36,514
二次評価 (市の評価)	A					
備考	台風19号や新型コロナウイルスによる影響が大きかった。					

サービス向上対策
市のアンケートのほか、労働福祉会館オリジナルのアンケートを3月にも実施し、お客様の声を広く把握し、要望には可能な限り迅速に対応している。
会場案内やパンフレットを作り、リンク先をQRコードで掲示して、ツイッターで駐車場の空き情報提供を行っている。
利用者の満足度向上のため、職員ミーティングを定期的に行い、業務の情報共有とサービス向上のための方策を検討している。



【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	93	<p>【総合評価（評価できる点等）】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・1月までは、順調に利用者数増加で推移していたが、コロナウィルスの影響により、キャンセルが相次いだ。それでも、利用料金収入は前年度を僅かではあるが上回ることができた。コロナウィルス感染拡大防止によるキャンセルや変更申請については、お客様の利便性を重視し、迅速かつ懇切丁寧に対応した。 ・第2駐車場の陥没等について、補修されるまで、自ら応急措置をするとともに、車止めを作成し対応した。 ・委託契約で可能なものは、長期継続契約に移行した。 <p>【次年度に向けて改善が必要な点】</p> <p>インターネットの予約率が低いので、稼働率とお客様の利便性向上のため、公施設予約システムの利用を積極的に進めていきたい。</p>

【二次評価（市による評価）】

評価	点数	評価内容
A	80	<p>【総合評価（評価できる点等）】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルスの影響により施設利用のキャンセルが相次いだ。影響を受ける前は施設利用者が前年度より増加していた。また、前年度と比較し、施設利用料や提案事業での収入が増加した。 ・常時お客様の声を設置し、利用者の声を常に聞けるように努めている。また、利用者から意見等が出た場合、対応できるものは迅速に対応している。さらに、打ち合わせを積極的に行い、職員全員に利用者からの意見を周知した。 ・職員のワークライフバランスを図るため、積極的に有休を取得するように促している。 <p>【次年度に向けて改善を望む点】</p> <p>仕様書や指定申請時の提案内容の水準どおりに管理運営や提案事業を実施している。今後は、水準以上の事業実施や接遇の向上を図ってほしい。</p>

【改善のための行動計画】

行動計画
【前年度の指摘事項】
【改善対応状況】