

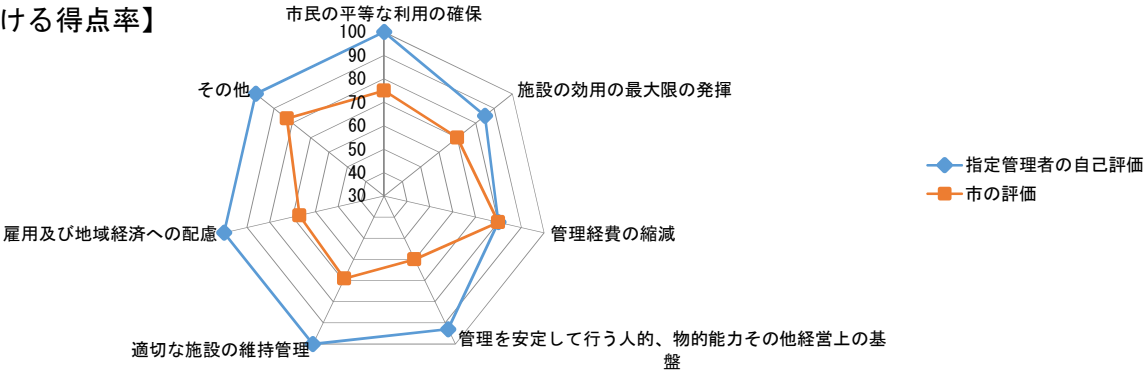
令和元（2019）年度 指定管理者制度導入施設 管理運営評価結果書

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番1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		市民部男女共同参画課									
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		条例及び規則に基づき公正で平等な取り扱いを行った。当事者を交えた調整や抽選により透明性を図った。		2		条例及び規則、施設申請受付マニュアルに基づき、平等・公平な取り扱いを行った。			
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		危機管理マニュアルや緊急連絡網を整備し、また災害を想定した年2回の総合訓練を行うなど防災対応に努めた。		1		仕様書に基づき、危機管理マニュアルや緊急連絡網を整備し、火災を想定した避難訓練を年2回実施している。			
		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		3		設置目的を踏まえ、公平・公正で利用者本位のサービスを基本に、市民の平等利用の確保を図り、良好な管理運営を行った。		3		市が示した管理運営方針、仕様書に基づき、概ね水準どおり管理運営がなされた。			
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		6		利用者のニーズを把握し、反映した事業を展開し、計画通り事業を実施した。また、利用者からは好評を得ることができた。		6		仕様書及び事業計画書どおり事業を実施した。今後は、社会情勢を捉えた事業内容となるよう創意工夫が必要。			
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		ウェブサイトの更新に努めるとともに、新聞やタウン誌等への情報提供、チラシ・ポスターの新たな設置場所の開拓を行った。		3		積極的にウェブサイトの更新に努めるとともに、チラシ等の新たな設置場所の開拓を行った。利用促進に向け、新たなPR手法の検討を要する。			
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		4		常日頃から親切かつ丁寧な接遇に心がけ、適切な言葉づかい、態度、電話対応、名札、服装等に努めた。		3		利用者アンケートから職員の対応は概ね良好で、貴賓の意見もあった。不適切な対応による所管課への苦情が1件寄せられた。			
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		利用者からの意見、苦情には迅速に対応し、記録簿に整備するとともに市に速やかに報告した。		3		利用者からの意見、苦情に迅速に対応した。細かな意見、苦情等の記録簿の整備がなされていない。			
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、地元等との連携を図っているか。（例：施設間の巡回・相互利用、地元とのタイアップ、積極性 等）		4		4		福島県男女共生センター等との情報交換や、施設利用団体や地元町内会等との事業連携協力・交流を図るとともに、意見把握や情報交換に努めた。		3		事業実施にあたり、関係機関との情報交換を実施したが、新たな事業に反映されなかった。また、地元町内会等と連携協力・交流を図りながら事業を実施した。			
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		利用者アンケートでの指摘に迅速に対応し、積極的に改善すべき点を自ら発見し、対応を図った。		2		利用者アンケートでの指摘に迅速に対応し、改善に努めた。			
		小計		33		28				23					
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		当社規程に基づき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、現金管理も厳密かつ適正に行い、社外監事による監査とともに公認会計士による会計指導も受けた。		5		財団の規定に基づき適切な帳簿管理が行われており、契約業務、現金管理も適正に行われた。外部の監査機能もある。			
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		事務の見直しや合理化等を行い、また光熱水費等の省エネやコスト意識に努め、経費の削減を図った。		3		事務の見直し等による超過勤務の抑制、省エネやコスト意識による光熱水費等の削減により経費節減に確めた。			
		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		非常勤嘱託（週29時間勤務）1名に替え常勤嘱託（週38時間45分勤務）を配置した。		3		人員配置は適正である。職員全体の能力向上のための取組みが必要と思われる。			
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		利用料金収入は、新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴うキャンセルがあったが予算額を上回り、支出においても事務の見直しや合理化等、省エネやコスト意識に努め予算額を下回った。		3		事務の見直し等による超過勤務の削減、省エネやコスト意識による光熱水費の削減により、経費節減に努めた。利用料金以外の収入確保の取組みの検討が必要。			
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		市への各種届出、報告、提出、協議、相談のほか、市や地域、関係機関との連携調整も適切に行った。		3		協定書等に従い、各種届出、報告、協議、相談を概ね適切に行った。市や地域、関係機関との連絡調整も概ね適切に行ったが、事業計画とずれがあるものについて、事前相談がないものがあった。			
		小計		15		14				9					
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		10		法定点検や定期点検等を実施し、また、修繕を行い、施設・設備が適正に利用できるような施設・設備の維持・保全に努めた。		8		仕様書に基づき、法定点検や定期点検を適切に実施した。点検の結果を踏まえ、修繕を要する箇所の修繕を計画的に実施した。			
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		日頃から点検により危険箇所を把握し安全対策を講じるとともに、危機管理マニュアルを整備し職員に理解・周知させた。		3		点検により危険箇所を把握し安全対策を講じるとともに、全職員が危機管理マニュアルを理解している。新型コロナウイルス対策のため、利用者の安全に配慮した対応ができた。			
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		4		清潔で快適に利用できる施設環境の整備と維持を行うとともに、チラシ等の陳列やポスター掲示等を適切に行った。		2		利用者が清潔で快適に利用できる環境の整備や維持に努めたが、図書コーナーについては、美観維持の点で改善が必要。			
18 備品の管理		備品が適切に管理されているか。		2		2		備品は損傷・滅失することなく、備品台帳とも整合しており、管理・保管状態も非常に良好であった。		1		備品は損傷・滅失することなく、備品台帳とも整合しており、適正に管理されている。			
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		持ち込み物品管理簿と現地の物品が全て一致しており、備品との区別が明確になっており適正に管理した。		2		持ち込み物品管理簿と現地の物品が全て一致しており、備品との区別が明確になっており適正に管理した。			
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		法令等の改正にも配慮しながら、法令、条例等に基づき、必要な点検、報告、手続き等を行った。		1		法令等の改正にも配慮しながら、法令、条例等に基づき、必要な点検、報告、手続き等を概ね適正に行った。			
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		個人情報保護に関する規程及びハンドブック等に基づき、個人情報の漏洩、滅失等の事故防止対策を講じた。		1		個人情報保護に関する規程及びハンドブック等に基づき、仕様書通り個人情報の漏洩、滅失等の事故防止対策を講じた。			
		小計		26		26				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		3		労働基準法等の労働関係法令、郡山市公契約条例等を順守するとともに、働き方改革の推進に沿った労働条件の整備を図り実施に努めた。		2		労働関係法令、郡山市公契約条例が遵守されている。有給の取得促進のため、取得計画書の作成をしている。			
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		市内から職員を採用し、再委託も計画通り適正に行うとともに、再委託は市内事業者を優先した。		2		計画通り市内から職員を採用した。再委託についても計画通り市内の事業者を優先し、適正に行った。			
		小計		6		6				4					
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、ウェブサイトの更新回数）を達成しているか。		2		2		設定した指標の目標値（提案事業に係る講座実施回数、ウェブサイトの更新回数）について、項目の平均で超えた。		2		設定した指標の目標値（提案事業に係る講座実施回数、ウェブサイトの更新回数）を大幅に上回った。			
25 成果指標		設定した指標の目標値（施設稼働率、利用者数、ウェブサイトへのアクセス件数）を達成しているか。		2		2		設定した指標の目標値（施設稼働率、利用者数、ウェブサイトアクセス数）について、項目の平均で超えた。		2		設定した指標の目標値（施設稼働率、利用者数、ウェブサイトアクセス数）を上回った。			
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		市に協力し積極的な管理運営を行い、また、地域や民間事業者と円滑な関係を構築した。		1		市に協力し、積極的な管理運営を行った。また、地域や関係団体との円滑な関係構築に努めている。			
		小計		6		6				5					
合 計 点				100		92				70					

実 績						
	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	合計
指定管理料（千円）	43,411					43,411
利用料金収入（千円）	560					560
利用者数（人）	48,351					43,971
二次評価 （市の評価）	B					
備 考	新型コロナウイルス感染防止のため、女性リーダー養成事業（委託事業）の一部を中止、託児室・学習スペース・図書コーナーを2月下旬から閉鎖。					

サ ー ビ ス 向 上 対 策
学習コーナーに学習用蛍光灯を1台追加設置。
夏季期間等、情報コーナー及びロビー利用者への直射日光や室温上昇の抑制のため、採光等に配慮しブラインドの開閉を随時実施。
多言語電話通訳サービスを東北観光推進機構へ申し込み。

【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	92	【総合評価（評価できる点等）】 施設の利用では公平で平等に安全で安心に利用できるよう、施設・設備の管理では適切な保守・点検・修繕を行い維持・保全・延命に努めた。事業の実施では今年度からの就労相談等の広報拡大のためポスターチラシの新たな配置場所を訪問などにより開拓した。また、ウェブサイトの更新に努めた結果、アクセス数が目標値を大きく上回ることができた。さらに、収入も、利用料金収入が一般の利用を勧めたことにより予算額を上回ることができ、支出も、湯沸室水道蛇口コマバッキン交換やトイレ扉線番等調整など自分たちでできる修繕は自分たちで行い必要な修繕をより多く実施し、また、こまめな省エネや事務の合理化等により予算額を下回ることができた。 【次年度に向けて改善が必要な点】 現在の利用者は当施設での活動団体が主であることから、さらに利用者と利用料金の増加を図るため一般の利用促進が必要であると考えている。また、事業実施についても、参加者確保の観点から既存の内容ものになりがちであることから、今まで参加したことのない層を開拓するため参加者数にこだわらず新たな内容の事業に挑戦する必要があると考えている。

【二次評価（市による評価）】

評価	点数	評価内容
B	70	【総合評価（評価できる点等）】 施設の利用については、利用者が平等・公平な利用ができるよう努めた。施設の危機管理においては、年2回の消防訓練を実施するとともに、危機管理マニュアルや災害発生時の連絡体制が整備されている。施設・設備の保守管理においては、法定点検や定期点検を適正に実施するとともに、修繕を要する箇所を把握し、維持・保全に努めた。支出に関しては、省エネの取組み、事務の効率化等による超過勤務削減により経費節減に努めた。新型コロナウイルス感染症対策のため、利用者の安全に配慮した対策がとられた。 【次年度に向けて改善を望む点】 事業実施にあたり、市、事業者、関係団体等と連携し、子育て支援、女性活躍、人権等の社会情勢を捉え、新たな市民が参加できる事業内容の検討が必要である。講座終了後のアンケートについては、内容を充実させ、事業の評価検証に活用できるよう改善が必要である。成果指標の施設稼働率、利用者数は、新型コロナウイルス感染症の影響はあったものの、それぞれ目標値の88.6%、91.5%であったことから、更なる施設利用促進に向けた取組みが望まれる。また、利用者のサービス向上のため、キャッシュレス決済の導入等新たなサービスの検討も望まれる。今後も、男女共同参画推進の拠点施設として、さらなる機能強化を期待する。

【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】