

令和2（2020）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	2019年4月1日～2024年3月31日		施設所管部課	郡山市政策開発部 雇用政策課			
評価項目	評価基準	配点（標準点）	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(1)	2	2	2	
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(1)	2	2	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、施設の管理運営がなされているか。	4(3)	4	3	3	市が示した管理運営方針、仕様書の水準通り管理運営がなされている。
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(6)	8	8	8	
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	4	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	4	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	4	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：施設間の巡回・相互利用、地元とのタイアップ、積極性等）	4(3)	4	3	3	関係機関と連携し、情報コーナーを設置したり、関係機関に施設の案内を行った。
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(2)	3	2	2	利用者アンケートでの指摘には迅速に対応している。
		小計	33	31		28	
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	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。
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)	3	3	3	
		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(3)	5	4	4	仕様書の通り人員を確保しており、研修も実施している。
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(3)	4	3	3	その他収入は増加しているが、新型コロナウイルス感染症の影響で収入が減っている。支出も減っている。
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(3)	5	4	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		11	
V 適切な施設の維持管理							
15	施設・設備の保守管理	法定点検が確実に実行されているか。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(6)	10	8	8	法定点検の実地漏れがなく、修繕を実施する際には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(3)	4	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。
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	4	4	トイレに花を飾るなど気持ちよく使えたと利用者からも評判が良い。
18	備品の管理	備品が適切に管理されているか。	2(1)	2	2	2	備品台帳との整合が取れ、適切に保管されている。
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(1)	2	2	2	物品は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(1)	1	1	1	
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(1)	2	1	1	マニュアルを遵守し、適正に実施している。
		小計	26	25		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遵守がなされているか。労働条件への配慮は十分か。	3(2)	3	3	3	労働関係法令、郡山市公契約条例等を遵守し、また、法定を上回る有給休暇と有給休暇を取得しやすい環境づくりに努めた。
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(2)	3	2	2	地元からの雇用、地元企業への発注に努めている。
		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(1)	2	2	2	
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)	1	1	1	
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(1)	2	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。
		小計	6	5		5	
		合計点	100	93		83	

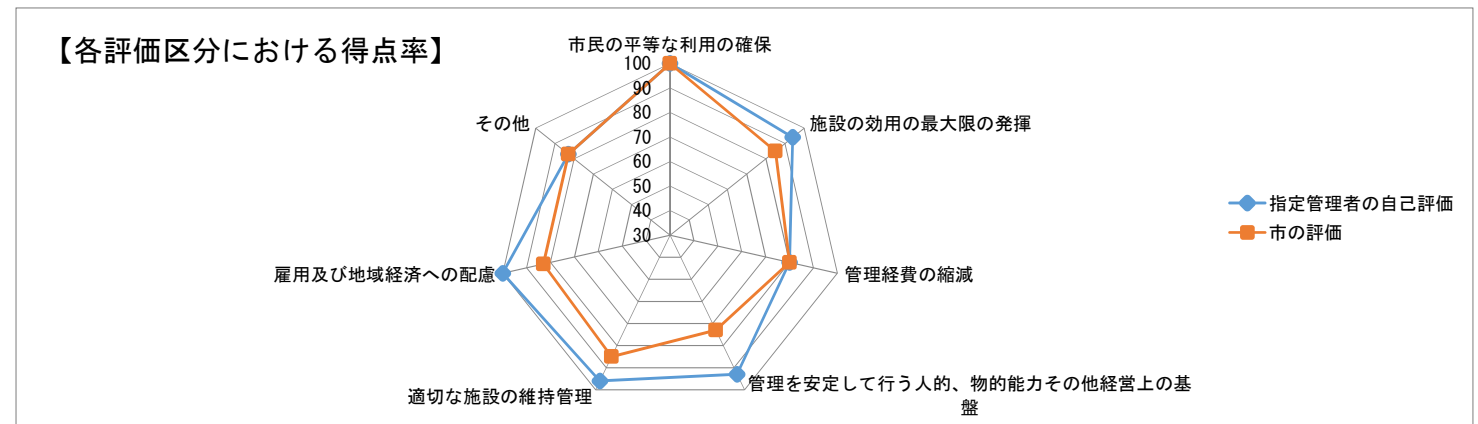
	実績					
	令和元（2019）年度	令和2（2020）年度	令和3（2021）年度	令和4（2022）年度	令和5（2023）年度	合計
指定管理料（千円）	27,704	27,500				55,204
利用料金収入（千円）	8,810	5,780				14,590
利用者数（人）	118,479	55,375				69,794
二次評価（市の評価）	A	A				
備考	台風19号や新型コロナウイルスによる影響が大きかった。	新型コロナウイルスや震災による影響が大きかった。				

サービス向上対策

市のアンケートのほか、労働福祉会館独自のアンケートを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>厳しい状況の中、最大限の維持を行うことに注力することで、サービスの品質を保持できたと考えております。</p> <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感染症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、迅速かつ親切丁寧に対応した。 利用者に福島県沖地震による大ホール貸館使用の見合わせや空調機器の故障による復旧まで空調機器が使用できない事情を伝えながら、利用促進に努めた。 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た。 委託契約で可能なものは、長期継続契約に移行した。 いち早くガイドラインの策定を行い、期間を過ぎて新型コロナウイルス対策を十分に行うことで感染者の確認、特定がされることなく運営することができた。 ガイドラインに基づく入場制限等を行う中で評価としては、お客様にも安心いただけるコロナ対策とそとの兼ね合いを確保できたと考えているが、新型コロナウイルスの影響によりお客様の反応も鈍く、従来の利用者数等目標値は達成できなかった。 <p>【次年度に向けて改善が必要な点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 事業の実施や安全の確保、個人情報の保護など、仕様書及び指定申請時の提案を上回る取組みを検討実施する。 利用料金収入などのさらなる増加に向け、新たな増収方法等の検討をする。

【二次評価（市による評価）】

評価	点数	評価内容
A	83	<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感染症や福島県沖地震による影響で休館が相次ぎ利用者が減少した影響により、収入額が減少したが、法定点検で契約締結しているものを長期契約に移行する等の工夫をし、支出額を抑えた。 新型コロナウイルス感染症に対応するため、いち早くガイドラインを制定し、施設内で感染者を出さないように努めた。 職員に有休を取得するように推進するなど、ワークライフバランスを図った。 <p>【次年度に向けて改善を望む点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 仕様書や指定申請時の提案内容のほぼ水準どおりに施設運営を行っているが、水準以上に事業を実施できるよう努めてほしい。 地域活動に積極的に参加し、交流・連携を図ってほしい。

【改善のための行動計画】

行動計画
<p>【前年度の指摘事項】</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>
<p>【改善対応状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> さらに、お客様の声を常に聞くように努め、また、迅速な対応に心がけた。 水準以上の事業実施を目指し、利用者の意見を参考に検討を実施した。