（様式２）

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

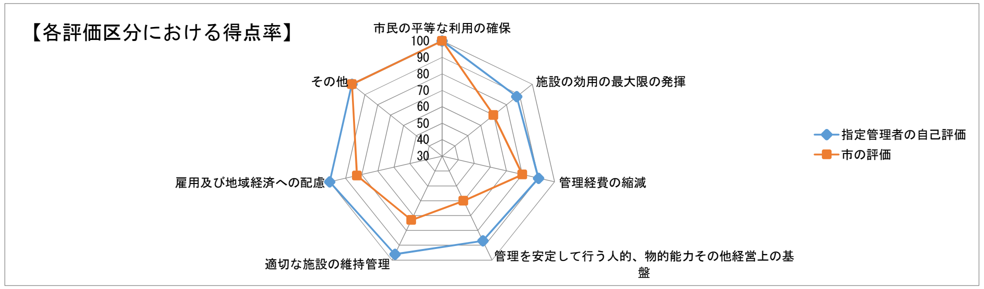
施設名称	郡山市男女共同参画センター	施設区分	事業実施型
施設所在地	郡山市麓山二丁目９番１号	指定管理者	公益財団法人郡山市文化・学び振興公社
指定期間	平成31年４月１日～令和６年３月31日	施設所管部課	市民部男女共同参画課

	評価項目	評価基準	配点（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	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		
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	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。	2	危機管理マニュアルや緊急連絡網の整備、防災訓練を実施したほか、コロナ感染拡大防止ガイドラインも独自に整備し対応した。	
		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)	3		3		
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	仕様書及び事業計画書どおり事業を実施し、アンケート方法を再検討して社会情勢を捉えた事業内容となるよう創意工夫に努めた。	6	新型コロナの影響はあったものの、概ね事業計画書どおり事業を実施した。またガイドラインによりコロナ対策を行った。	
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	積極的にウェブサイトの更新に努めて、チラシ等の新たな設置場所の開拓を行った。また、利用促進等に向けた新たなPR手法の検討を行った。	3	広報・ウェブサイト・情報紙等を利用し適正に広報を実施した。今後は利用促進に向け、SNS等の新たな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(3)	4	親切かつ丁寧な接遇に心がけ、より一層の適切な言葉づかい、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、賞賛の意見もあった。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(3)	4	利用者からの意見、苦情に迅速に対応した。また、「市民の声」の綴りに加え、新たに意見・苦情等の記録簿を整備した。	3	利用者からの意見、苦情に迅速に対応した。「市民の声」の綴りに加え、新たに意見・苦情等の記録簿を整備した。	
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	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、また、事業実施に際しては関係機関との情報交換をして、新たな事業に反映するよう努めた。	3	事業実施にあたり、関係機関や地元町内会との情報交換に努めた。今後も、新たな団体を含めた幅広い交流に努める必要がある。	
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(2)	3	利用者アンケートなどの指摘に迅速に対応し、改善に努めた。	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	29		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(3)	5	財団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、現金管理も厳重かつ適正に行い、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		
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	事務の見直しや省エネ、コスト意識等により超過勤務や光熱水費の削減をはじめ経費の節減に努め、新たな収入の検討を行った。	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努めた。	
		小計	10	9		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	適正な人員配置を行い、また、研修会へさらに参加するなど職員全体の能力向上につながる取組みに努めた。	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(3)	4	事務の見直しや省エネ、コスト意識等により超過勤務や光熱水費の削減をはじめ経費の節減に努め、受講料や材料費の徴収等の検討を行った。	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。	
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)	4	協定書等に従い、各種届出、報告、協議、相談を適切に行った。また、市や地域、関係機関との連絡調整も適切に行い、事業計画の変更については、速やかに協議を行った。	3	協定書等に従い、各種届出、報告、協議、相談は適切に行った。市や地域、関係機関との連絡調整も概ね適切に行った。	
		小計	15	13		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(6)	10	仕様書に基づき、法定点検や定期点検の適切な実施に努め、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。	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(3)	4	日常点検や危機管理マニュアルの反復確認に努め、新型コロナウイルス対策に対応し利用者の安全に配慮した。	4	日常点検や危機管理マニュアルの反復確認に努め、新型コロナウイルス対策に対応し利用者の安全に配慮した。	
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	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、図書コーナーについても美観維持の改善について検討を行った。	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(1)	2	備品は損傷・滅失することなく、備品台帳との整合をはじめ適正な管理を行なった。	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(1)	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		
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)	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、手続き等を適正に行った。	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(1)	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	25		19		
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、郡山市公契約条例を遵守し、有給の取得促進のための取得計画書を作成するなど労働条件の整備に努めた。	3	労働関係法令、郡山市公契約条例が遵守されている。夏季休暇の取得期間延長やコロナ特別休暇の整備、旧姓使用の要綱策定など、雇用や労働条件への配慮が見られる。	
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(2)	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		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、ウェブサイトの更新回数）を達成しているか。	2(1)	2	設定した指標の目標値（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		
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(1)	2	設定した指標の目標値（ウエブサイトアクセス数）について、項目の平均で超えた。	2		
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	新型コロナウイルス感染予防対策及び福島県沖地震での対応等に尽力すると共に市に協力し、積極的な管理運営を行い、地域や関係団体との円滑な関係構築に努めた。	2	新型コロナウイルス感染症への対応など、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		6		
		合　計　点	100	92		74		

（様式２）

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	40,936				84,347
利用料金収入　（千円）	560	379				939
利用者数　（人）	48,351	24,162				85,286
二次評価（市の評価）	B	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。	新型コロナウイルス感染防止のため、委託事業の一部を中止、休館期間4/18～30、5/1～18、調理実習室利用休止期間6/1～18、福島県沖地震による休館期間R3・2/14～17。				

サービス向上対策
受付窓口と１階トイレ前に傘杖置きストッパー各１個を設置
職員による新型コロナウイルス感染症対策として、貸館利用終了後各部屋の不特定多数が触れやすい場所の消毒を実施。
貸出マイクに飛沫防止のカバー装着



【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	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。 【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・公平に利用できるよう努めるとともに、施設・設備の管理では保守点検・修繕を行い維持・保全に努めた。事業においては、国、県及び市に準じた財団で作成したガイドラインにより、新型コロナウイルス感染症対策を講じながら、計画通り実施することが出来た。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、省エネや事務の合理化等に努めた結果、実績額は、予算額を下回ることができた。 また、いち早くガイドラインの策定を行い、年間を通し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の評価としては、お客様にも安心いただけるコロナ対策とその中での来館者数を確保できたと考えている。 【次年度に向けて改善が必要な点】 現在コロナ過であることから、新しい生活様式による施設の利用方法が必要であると考えている。また、事業実施についても時代に即した観点から既存の内容を再度見直し、市民のニーズに応え新たな利用者の増大につながるような魅力ある事業展開を検討する必要がある。

【二次評価（市による評価）】

評価	点数	評価内容
B	74	**【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ほか、新型コロナウイルス感染拡大防止ガイドラインも独自に整備し対応している。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、事務の効率化等に努めた。事業実施については、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】** **新型コロナウイルス感染症により、差別や女性の貧困問題などの新たな社会問題が発生していることから、男女共同参画の拠点施設として、特定の利用者ではなく広く困難を抱えた市民や団体の拠り所となるようウィズコロナに対応した事業の創出を期待する。**

【改善のための行動計画】

行動計画
【前年度の指摘事項】 **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。**
【改善対応状況】 **今年度コロナ過でマスク不足の状況の中、事業者の協力を得て「手作りマスクの講座」また、NPO法人との共催により「女性支援のための講座」等を実施した。さらに、相談事業では、「女性の就労支援」を実施し、相談支援事業の充実を図った。講座終了時のアンケートについては、参加者の意見をより多く取り入れるように記入欄を拡大、参加者の要望をリサーチする項目を追加した。成果指標の施設稼働率、利用者の減については、新型コロナウイルス感染症対策による休館及び、定員を市の指針により約半数以上削減していることによる。今後は、男女共同参画推進の拠点施設としての機能を強化しつつ、これからの新しい生活様式に対応した施設利用の取組も行っていく。また、キャッシュレス決済の導入等については、市等関連施設の実施状況を踏まえて検討していきたい。**