

令和3（2021）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	政策開発部 雇用政策課

評価項目	評価基準	記点（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・施行規則に則り平等利用や公平性が保たれ、苦情や市民の声を適切に受け、迅速な対応をした。	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	マニュアルの見直しや中核的訓練を実施、緊急連絡網を構築するなど緊急時の対策、対応に努めた。またBOP、施設管理要綱を定めた。	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	管理運営方針、仕様書に合致し心懸を払い、その中でコロナ対策のガイドラインを策定し、従事者に周知、BOP、施設管理要綱、情報セキュリティ要綱を定めるなど体制を向上させる努力をした。	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 (6)	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。また、事業実施においてはコロナ対策を十分に行い、拡大防止に努めた。	8	仕様書や指定申請時の提案以上の事業実施には至っていない。	
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 (3)	4	ウェブサイトのほかハローワークやコンベンションセンターなど関係機関や関係機関内等でも活用し、またSNSによる広報を行っている。	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	利用者には、懇切丁寧な対応を心がけ、アンケートでも好評を得た。	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	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		
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 (3)	4	ハローワークやコンベンションセンターなどと連携し、また、情報コーナー活用による情報発信や地域コミュニティもサポートした。	3	地域活動への参加、交流を起因とした新たな事業や取り組みの実施には至っていない。	
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	利用者アンケートによる具体的な指摘事項はなかったが、問い合わせの増加等により対応している。(案内表示、研修実施等)。	3		
小計		33	33		30		

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。契約に当たり、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	必要書類は、総務課とのダブルチェックにより適正に管理している。現金管理も厳格かつ適正である。また監事による監査や会計士による会計指導を受けている。	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)	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	経費削減を前提とし、業務所員によるコロナ対策の研修や安全・防災に関する研修を実施した。また、研修等を通じて、防災訓練や研修等の実施を定め、コロナ禍における対応の取組について実施させた。	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)	4	指摘を受けたことにより収支は悪化はなかったが、その中で利用料収入は増えている。また、電気代等の削減により支出は抑えている。また、節電等経費削減を行い、増の幅を抑えることができた。	3	指定管理料以外の収入確保について、その他の収入の増は見られない。	
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	指定管理料に関する届出は適正に実施している。また、関係機関との連携調整も適切に行っている。また、関係機関との連携調整も適切に行っている。	5		
小計		15	14		13		

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)	8	法定点検の実施漏れはなく、修繕も適時に期し実施した。また、日報等も整備し修繕を要する箇所も市に報告・提案した。	8		
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	定期的な点検と防災意識の向上により、安全確保に努めた。また、コロナ対策を十分に行い、ガイドラインをウェブサイトで発信している。	4		
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	トイレに汚物など発生もよく見える状態も発生がなかった。また、日報から駐車場の清掃を行い、ゴミ取り等を行い、美観維持に努めている。	4		
18 備品の管理	備品が適切に管理されているか。	2 (1)	2	備品台帳との整合が取れ、適切に保管されている。また、コロナ禍においては、使用後に消毒を行っている。	2		
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	物品は適正に管理されている。	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	改正に迅速ながら、法令、条例に基づき点検等を行っている。また、労働関係法等の法令遵守も行う。コロナ対策の取組もしている。	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 (1)	2	規程及びハンドブックに基づき、事故防止対策を策定している。また情報セキュリティ要綱を定め、対策の強化も図った。	2		
小計		26	24		24		

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	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の取得のための環境づくり、その他コロナ休暇など、随時環境改善を図っている。	3		
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)	2		2		
小計		6	5		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	活動指標の目標値2回に対し、講座を2回実施し、目標を達成した。	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		
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	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		
小計		6	5		5		
合計点		100	93		89		

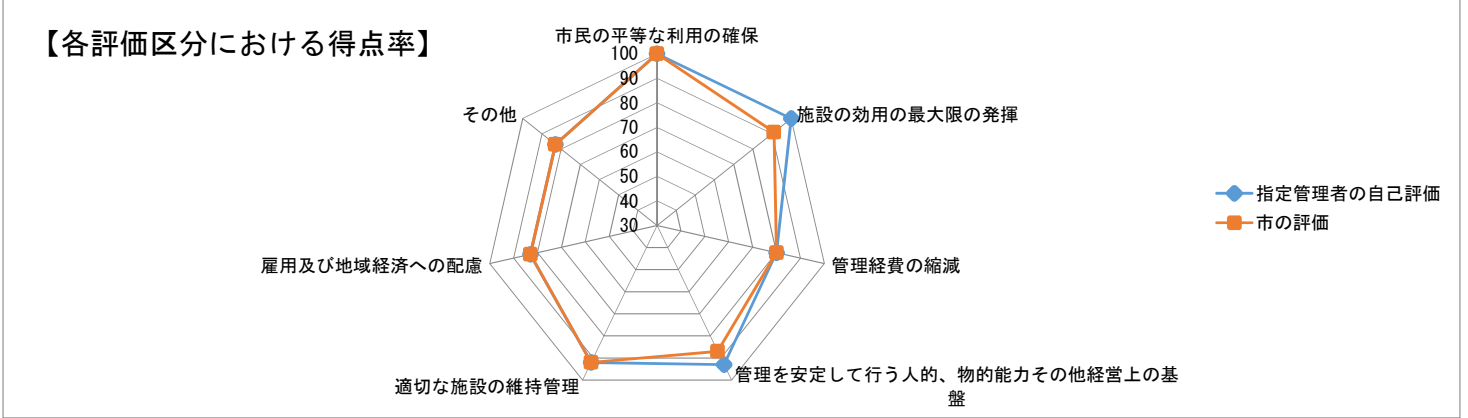
	実績					
	令和元（2019）年度	令和2（2020）年度	令和3（2021）年度	令和4（2022）年度	令和5（2023）年度	合計
指定管理料 (千円)	27,704	27,500	27,402			82,606
利用料金収入 (千円)	8,810	5,780	6,952			21,542
利用者数 (人)	118,479	55,375	77,046			104,148
二次評価 (市の評価)	A	A	A+			
備考	台風19号や新型コロナウイルスによる影響が大きかった。	新型コロナウイルスや震災による影響が大きかった。	新型コロナウイルスや震災による影響が大きかった。			

サービス向上対策

お客様の声を広く把握できるように、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毎年実施している。

QRコードとTwitterの連携による駐車場空き情報発信のサービスを行っている。また情報発信力強化の為にウェブサイトやFacebookに加えて、LINEを導入するため、検討準備を行った。

新型コロナ対策として、ガイドラインの運用や基本的対策に加え、必要換気量の調査を行い、CO2センサーの導入を行い、エアロゾル感染による対策の強化を行った。



【一次評価（指定管理者による自己評価）】

評価	点数	評価内容
S	93	<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や地震の影響による厳しい状況の中、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。 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。 利用者には福島県沖地震による大ホールの貸館使用の見合わせについて復旧まで大ホールが使用できない事情を伝えながら、利用促進に努めた。 昨今の震災や感染症に対応し、施設の保全や維持、有事の際の業務継続を計画的に行うため、BOP、施設管理要綱を定めた。 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。 委託契約で可能として、消防防災設備点検業務などを長期継続契約に移行した。 ガイドラインの策定を行っていることから、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、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が、お客様にも安心いただけるコロナ対策とその他の業績増進を達成できたと考えている。 令和3年度郡山市労働福祉会館の目標達成進捗状況では、利用者数の目標(127,000人)に対して、実績77,046人であり、達成率61%であった。これは入場規制や休館を含めた人数であり、仮に規制をしなかった場合、職員で貸室したとすると90%を超える数字となる。 利用件数の目標が、3,800件に対して、実績が3,298件であり、達成率が87%であった。利用料金の目標8,404,000円に対して、実績が6,952,340円であり、達成率は83%であった。ともに昨年度よりは増加している。令和3年度ウェブサイトアクセス数は17,811回であった。 <p>【次年度に向けて改善が必要な点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 自主事業等による収入確保の取組みについての検討及び施設利用増による利用料金増収の為、より多くの方に利用してもらえよう広範の充実化を図りたい。 施設設備の点検や修繕において、より日常点検を強化し、安心安全に利用できる環境づくりに取り組む。 引き続き、コロナ対策を十分に行い、状況を見極めて、ウィズコロナにおける拡大防止に柔軟に対応したい。

【二次評価（市による評価）】

評価	点数	評価内容
A+	89	<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感染症拡大防止対策において、CO2センサーによる必要換気量調査の実施とともに、感染拡大が減少した時期には、一度策定したガイドラインの見直しを行い、利用制限の緩和を図るなど、年間を通して状況に応じた柔軟な対策を実施したことにより、利用者数は前年度を上回り、安全・安心なサービスの質の保持に努めた。 施設の管理運営について、BOPの策定や新たな施設管理要綱を策定するなど、危機管理や事故・災害対策の強化を図った。 <p>【次年度に向けて改善を望む点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 現在は実施していない自主事業について、市民のニーズを捉えた自主事業の発案・実施を期待する。 貸館業務において、稼働率向上を目的としたさらなる工夫やPRに努めて欲しい。 新型コロナ対策を講じながらも、地域団体とのより積極的な交流・連携を構築してほしい。

【改善のための行動計画】

行動計画

【前年度の指摘事項】

- 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。

【改善対応状況】

- コロナ対策を十分に実施した中での事業展開を行い、安心安全に利用できる環境づくりに努めた。
- ゴミ拾いのほか、降雪時には周辺歩道まで除雪作業を行った。