

令和4(2022)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	産業観光部 産業雇用政策課

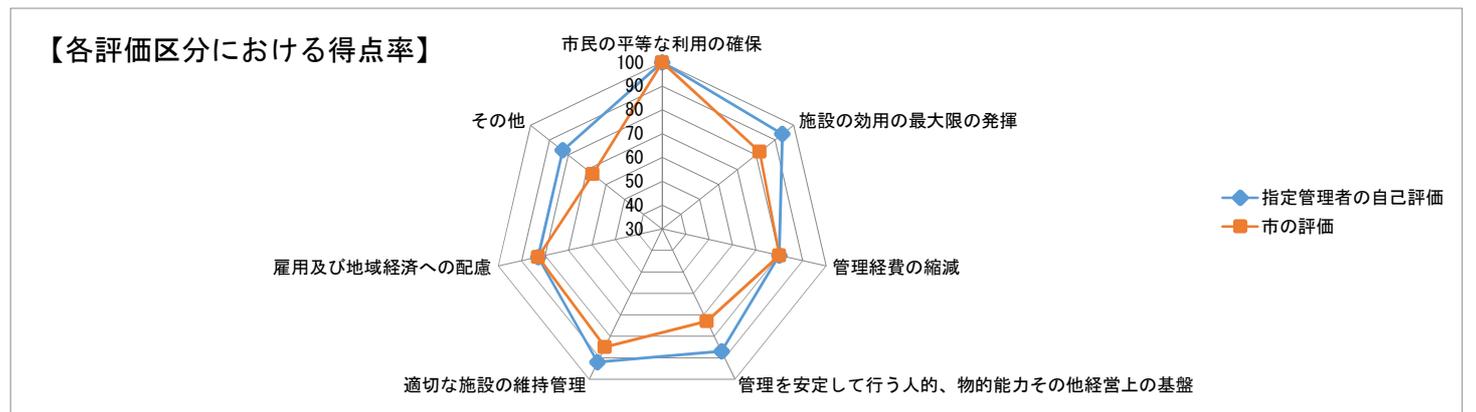
評価項目	評価基準	配点(標準点)	指定管理者自己評価	自己評価コメント	市評価	市評価コメント	特記事項
I 市民の平等な利用の確保							
1	平等利用	市民の利用にあたり、公平であるか。(例：使用許可、使用料等の減免、利用の制限等)	2(1)	2	条例・施行規則に則り平等利用や公平性が保たれ、減免・免除対象者へも適切な対応ができた。	2	
2	危機管理、事故・災害等への対策・対応	事故・災害発生時又は危険予測時の対策・対応が行われているか。(例：マニュアル整備、訓練等)	2(1)	2	マニュアルの見直しや年2回の訓練を実施、緊急連絡網を整備するなど緊急時の対策・対応に努めた。またBCP、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、仕様書に合致した運営を行い、その中でコロナ対策のガイドラインを運用し、拡大予防に努めた。BCP、施設管理要綱、情報セキュリティ要綱を定めるなど仕様を上回る運営の努力をした。	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)	9	関係機関と連携して事業を実施。参加者からも好評を得た。事業実施においてはコロナ対策を十分に行い、拡大予防に努めた。	6	仕様書や指定管理者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)	3	ウェブサイトのほかハローワークなど関係機関や財団内各施設等を活用した。またSNSによる広報を行っているが、発信数が少ないため、情報発信を強化する。	2	事業の開催案内等、SNSの活用が少なかった。
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)	4	利用者には、懇切丁寧な対応を心がけ、満足度の向上に努めた。	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、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)	4	ハローワークやコンベンションビューローなどとも連携し、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。	4	
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、問い合わせの質問等には可能な限り対応をしている。(案内表示、マイク等の貸出)	3	
		小計	33	31		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(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おり、現金管理も厳重かつ適正である。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	経験豊富な職員を配置し、保健所職員によるコロナ対策の研修やカイゼン活動により職員の能力向上を図った。また労働環境として、就労訓練や旧姓使用の要項を定め、コロナ禍における休暇の取得についても充実させた。	3	一部委託による人員体制の整備を行ったが、休日・夜間の体制整備に課題がある。
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)	3	新型コロナウイルスと震災の影響により収入が予算を下回っていたが、支出は昨年度に引き続き節電等の経費削減を行い、予算範囲内での執行ができた。	3	
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	提出書類は期間内に提出した。関係機関とも適切に連携した。特に修繕等においては総務を交え十分に連絡を取り調整を行った。地震や大雨の際も随時報告を入れている。	5	
		小計	15	13		11	

(様式2)

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、修繕も速やかに市に報告し実施した。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、安全確保とリスク管理に努めた。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公表した。	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	トイレに花を飾るなど施設の美化に努めた。また日頃から駐車場含め見回りをを行い、ゴミ拾い等を行い、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た。	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。	0	持ち込み物品等管理簿が整備されていない。
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	改正に配慮しながら、法令、条例に基づき点検等を行っている。また労働環境改善の為感染症法等に基づき、コロナ休暇の取り決めを行った。安全衛生法に基づき、職員全員が健康診断の受診もしている。	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、事故防止対策を徹底している。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		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	地元からの雇用、市内業者への発注に努めている。	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。	1	仕様書や指定管理者申請時の提案以上の事業実施には至っておらず、また、参加者数も計画値を下回っている。
25	成果指標	設定した指標の目標値(施設利用数、貸館稼働率)を達成しているか。	2(1)	1	2022年3月に発生した福島県沖地震の影響により大ホールが使用できない時期があったが、利用件数や稼働率は目標を達成した。	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		4	
合計点			100	90		81	

		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	27,704		110,310
利用料金収入	(千円)	8,810	5,780	6,952	8,117		29,659
利用者数	(人)	118,479	55,375	77,046	86,607		139,969
二次評価 (市の評価)		A	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地震による影響が大きかった。	新型コロナウイルスや地震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。	
X(旧:Twitter)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、ウェブサイトに加えてFacebookやLINEを導入し、情報発信をしている。	
会議室の配置図や詳細資料を作成し、初めて来館する方や下見に来られた方にお渡しして会場のイメージを掴みやすくした。	



【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	90	<p>【総合評価（評価できる点等）】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・昨年に引き続き地震や新型コロナウイルス対応のなか、お客様の要望や安全対策を考えながら真摯に対応したこと、利用しやすい会館づくりができたと考え。 ・感染症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。 ・利用者に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、BCP・施設管理要綱を定めた。 ・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。 ・ガイドラインを策定し、消毒や換気、利用人数の制限等を実施・お客様に協力していただき、感染予防対策を講じた安心安全な空間を提供できた。また、感染者を出さずに運営ができた。 ・令和4年度郡山市労働福祉会館の目標達成進捗集計では、利用者数の目標128,300人に対して、実績86,607人であり、達成率67.5%であった。 ・公社として適切な運営を行うため、独自の目標値を定めており、利用件数の目標は3,800件に対して、実績が3,827件であった。また利用料金の申請時予算額8,446,000円に対して、実績が8,116,552円であった。なお、令和4年度ウェブサイトアクセス数は16,393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"> ・事業の参加者確保に向けて、ニーズに合った内容づくりや集客・広報の手段を考えながら実行していきたい。 ・施設設備の点検や修繕において、日常点検を強化して、お客様が安心安全に利用できる環境づくりに取り組みたい。 ・SNSを利用した情報発信が弱いため、会館の情報やハローワークなどからの就職情報をこまめに発信していきたい。

【二次評価（市による評価）】

評価	点数	評価内容
A	81	<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や福島県沖地震による一部休館の影響もあったが、感染予防対策を講じた安心安全な空間を提供しつつ利用促進を図り、利用者数・利用料金収入が前年度を上回った。 ・BCPを策定し、防災・減災の事前対策に取り組んでいる。 <p>【次年度に向けて改善を望む点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・仕様書や指定管理申請時の提案事業以外にも、関係機関と連携した自主事業を開催するなどの取り組みや、マンネリ化が見受けられる実施事業の創意工夫と収入の確保を期待する。 ・SNSを活用した利用促進、事業への参加者を増やすための取り組みを検討・実施してほしい。 ・持ち込み物品については、管理簿の整備や表示等により、適切な管理を求める。

【改善のための行動計画】

行動計画	
<p>【前年度の指摘事項】</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PRI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・連携を模索してほしい。 	
<p>【改善対応状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス対策を引き続き行いつつ、お客様からの意見や要望には速やかに対応できるようにしている。 ・雇用を中心とした情報発信を行い、求職者が必要とする情報を提供し、会館の事業でも就職有利なセミナーを開催するなどして就労支援をしている。 ・当会館は多くの企業・団体の利用があり、リピーターも増加している傾向である。予約方法の多様化(電話・窓口・インターネット)や明瞭な利用料金の提示、無料での備品貸出など予約・利用しやすい会館づくりを推進していく。 	