

## 令和5(2023)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 |
|--------------------------------------|---|---------|-----------|---|-----|--|------|
| <b>I 市民の平等な利用の確保</b>                 |   |         |           |   |     |  |      |
| 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   |  |      |
| <b>II 施設の効用の最大限の発揮</b>               |   |         |           |   |     |  |      |
| 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為努力をした。                 | 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。初めて開催する事業もあり、参加者からも好評を得た。  | 7   | 自主事業を初めて開催したが、仕様書や指定申請時の提案以上の事業を、早い段階で企画・運営すべきであった。        |      |
| 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)    | 3         | 会館web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。   | 3   |  |      |
| 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。                  | 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らなかった。                    |      |
| 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)    | 2         | 利用者アンケートで指摘があった事項については速やかに対応するようにした。設備の改修など時間や費用がかかる案件については市に報告・相談をし、対応を協議している。 | 2   |  |      |
| 小計                                   |   | 33      | 30        |   | 27  |  |      |
| <b>III 管理経費の縮減</b>                   |   |         |           |   |     |  |      |
| 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、検査が行われたか。     | 5(3)    | 5         | 必要書類は、総務課とのダブルチェックにより適性に管理しており、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   |  |      |
| <b>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</b> |   |         |           |   |     |  |      |
| 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         | 職場研修などや定期的な打合せにより職員の能力向上を図った。   | 4   | おおむね適正な配置、人員の確保がされていたが、引き続き労働環境の整備を進めるとともに、人員確保・体制を強化されたい。 |      |
| 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         | 収入額はおおむね予算どおりの見込み。支出は主に光熱費において節電等を心がけ、経費削減に取り組んだ。                               | 3   | 指定管理料以外の収入の確保について、その他の収入の増につながる取組がみられなかつた。                 |      |
| 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)    | 2         | 提出書類は期間内に提出できないものがあった。関係機関とも適切に連携し、修繕や利用団体への対応など連絡を密にしている。                      | 1   | 連絡調整等的確に行われたが、一部提出書類及び報告の遅れや漏れがあった。                        |      |
| 小計                                   |   | 15      | 11        |   | 8   |  |      |

## (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) | 8  | 法定点検の実施漏れはなく、修繕も速やか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。                          | 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  | 施設の美化や日頃から駐車場含め見回りを行い、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。   | 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  | 改正に配慮しながら、法令、条例に基づき点検等を行っている。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 |  | 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などを図っている。 | 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) | 3 | 地元からの雇用、市内業者への発注に努めている。                                 | 2 | 指定申請時の提案内容とおりであった。 |
| 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)を達成しているか。                 | 2(1) | 1  | 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が、参加者数が伸び悩む事業があったため、回数の達成だけではなく参加者を増やすための対策も必要である。 | 1 | 講座実施回数は達成したが、参加者数が少なかったため、例年同様の事業を実施するのではなく、内容の工夫が必要であった。 |
| 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、提案事業に係る労働者の就労活動支援)を達成しているか。 | 2(1) | 2  | 利用者数はコロナ禍の時期と比べると回復傾向にあるが、目標には届かなかった。稼働率は目標値を達成する見込みである。                        | 1 | 提案事業の内容に工夫が必要であった。  |
| 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(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  | 88 |   |   | 80  |

|                | 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      | 27,500      | 137,810 |  |
| 利用料金収入(千円)     | 8,810       | 5,780       | 6,952       | 8,117       | 8,200       | 37,859  |  |
| 利用者数(人)        | 118,479     | 55,375      | 77,046      | 86,607      | 92,563      | 175,669 |  |
| 二次評価<br>(市の評価) | A           | A           | A+          | A           | A           |         |  |
| 備考             |             |             |             |             |             |         |  |

## サービス向上対策

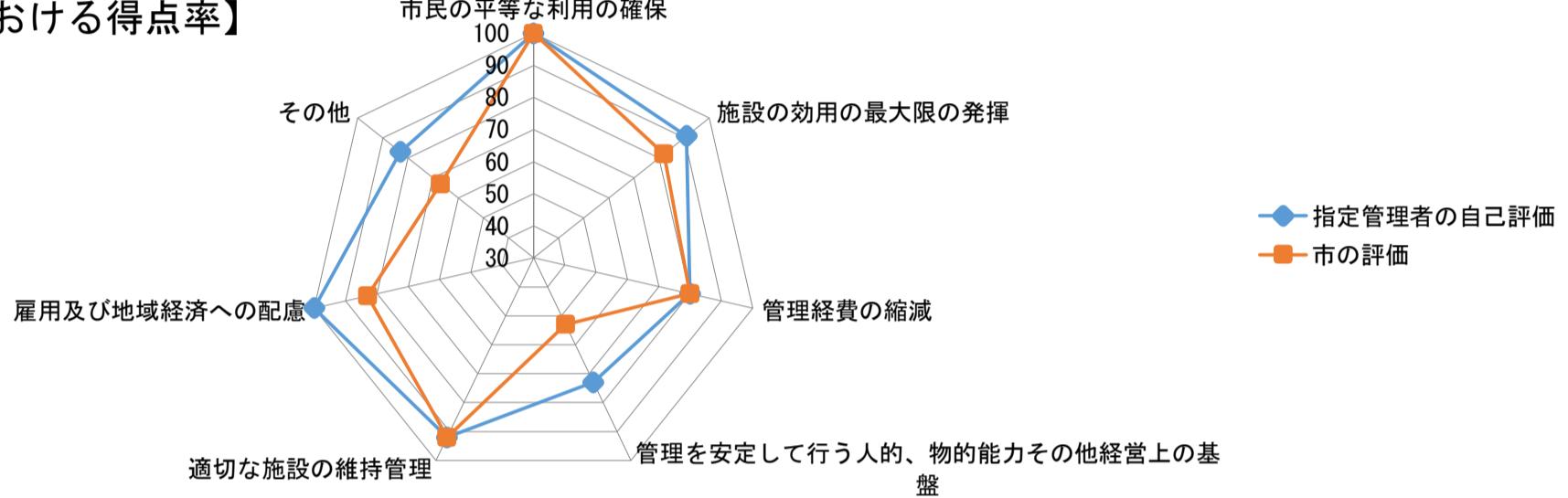
お客様の声を広く把握できるように、市のアンケートのほか、労働福祉会館独自のアンケートを通年実施している。

キヤッショレス決済の導入により、利用料金の決済方法が多種多様になり好評を得ている。

会議室の配置図や詳細資料を作成し来館者(主に下見に来られた方)へお渡ししている。

駐車場や周辺道路の情報(一方通行等)の案内など、車で来館された方向けの情報を拡充させた。

## 【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   |
|----|----|--|
| A+ | 88 | <p>【総合評価（評価できる点等）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・通年アンケートの実施やお客様との会話の中で出た要望・意見を考慮した運営により昨年以上に利用しやすい会館づくりができたと考える。</li> <li>・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。</li> <li>・ワークライフバランスを図るために、積極的に有休を取得するように促した。</li> <li>・新規の利用団体やリピーターが増え利用価値が上がった。</li> </ul> <p>【改善のための行動計画への対応状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・会館利用者の獲得や事業の参加者増加に向けて、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く。引き続きインターネット予約の推進やSNSを使った情報発信を行っていく。</li> <li>・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む。</li> </ul> |

## 【二次評価（市による評価）】

| 評価 | 点数 | 評価内容  |
|----|----|---|
| A  | 80 | <p>【総合評価（評価できる点等）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の要望や意見を考慮した運営と安心安全な空間の提供により利用促進を図り、利用者数・利用料金収入が前年度を上回った。</li> <li>・BCPを策定し、防災・減災の事前対策に取り組んでいる。</li> <li>・初めて自主事業を開催した。</li> </ul> <p>【改善のための行動計画への対応状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・提案事業及び自主事業について、実施事業の創意工夫と収入の確保を期待する。</li> <li>・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。</li> <li>・施設からの提出をする書類等について、回答や報告の遅れがあったため、適正に事務を遂行してほしい。</li> </ul> |

## 【指定期間全体を振り返っての総括評価】

|                      | プラス評価となる点   | マイナス評価となる点  |
|----------------------|---|---|
| 指定管理者による評価<br>(一次評価) | <ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染症により厳しい運営が続いた期間もあったが、ガイドラインを定め、利用者の安全を考えた貸館業務ができた。</li> <li>・利用者からの意見や要望には速やかに対応できるようにした。</li> <li>・ハローワークと連携し、求職活動中の方には実績となるような事業を実施した(キャリアデザインセミナー等)。労働福祉会館の自主事業では「医療事務講座」でスキルアップや資格取得につながる内容の講座を開催した。雇用や就業に関する情報を発信した。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・提示した目標値を下回る(利用者・利用料金収入等)。現状に合った目標値の設定や達成するための取組みを検討する必要がある。</li> <li>・求職者や雇用主のニーズに合った事業を展開、充実させていかなければならない。</li> </ul>  |
| 市による評価<br>(二次評価)     | <ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染症による休館等、厳しい状況の中の運営ではあったが、独自に感染症対策のためのガイドラインを定めるなど、利用者の安全を考えた管理運営であった。</li> <li>・利用者からの意見や要望に速やかに対応するなど、利用者目線に立った運営により、新規利用者やリピーターを増やしており、新型コロナウイルス感染症や福島県沖地震による休館等の影響もあったが、稼働率、利用者数ともに高水準であった。</li> </ul>                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>・仕様書や指定管理者申請時の提案以上の事業実施が少なかった。また、提案事業について、見直しや創意工夫が見られなかった。</li> <li>・施設PRや事業開催案内等、SNSを活用するなど積極的な情報発信の取り組みが見られなかった。</li> <li>・持ち込み物品台帳の整備等が十分にされていなかった。</li> <li>・施設からの提出をする書類等について、回答や報告の遅れがあった。</li> </ul> |