

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

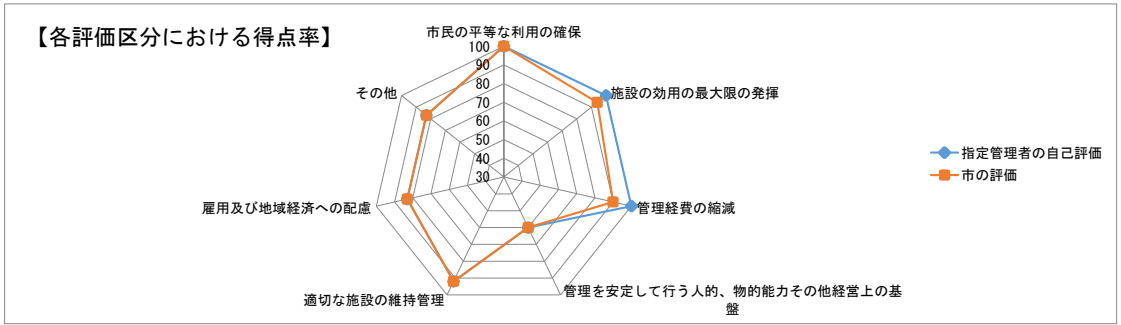
施設名称		郡山市男女共同参画センター		施設区分		事業実施型	
施設所在地		郡山市麓山二丁目9番1号		指定管理者		公益財団法人郡山市文化・学び振興公社	
指定期間		平成31年4月1日～令和6年3月31日		施設所管部課		市民部男女共同参画課	
評価項目		評価基準		配点（標準点）		自己評価コメント	
I 市民の平等な利用の確保							
1	平等利用	市民の利用にあたり、公平であるか。（例：使用許可、使用料等の減免、利用の制限 等）	2 (1)	2	条例及び規則、施設申請受付マニュアルに基づき、平等・公平な取扱いを行っている。メールやFAXでも講座申し込みを行い応募者多数の場合は抽選を行った。	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	BCP（業務継続計画）及び施設管理要綱、危機管理マニュアルや緊急連絡網を整備している。年2回の消防訓練を行い防災対応に努めている。	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	新型コロナウイルス感染症ガイドラインの運用及びBCP、施設管理要綱、情報セキュリティ要綱を運用している。	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	委託事業では参画フェスティバルの市民自主企画イベントを「さんかくカフェ」「美味しい珈琲の入れ方講座」「ペットボトルキャップで簡単マグネット作り」の3事業追加、自主事業では、女性の企業応援事業として「夢を叶えた女性の生き方」の講演会や、ハローワークやNPO団体等との共催事業「子育て」「働く」を応援、就職支援セミナー」やワークシップ「自己主張トレーニング」等5事業追加し、計画以上の事業を実施している。追加した8事業では、定員を超える応募の事業があり内容も充実し利用者のニーズを反映した事業展開を行った。	8	仕様書や指定申請時の提案どおり事業を実施しており、利用者、参加者が前年度や計画よりも増加している。
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	SNS利用の促進として、ウェブサイトやFacebookは目標を超える回数を更新し、他施設連携での広報も行っている。また、公式LINEアカウントを活用し毎月イベント情報を発信している。また、「さんかくの窓」で月1回男女共同参画関連の情報発信も行っている。なお、安心して来館できるよう男子トイレにもサンタリーボックスを設置している（継続）。新たなPRツールとして男女共同参画フェスティバルでお1人様でも気軽に参加できる事業を実施し、さんかくプラザで実施している事業紹介やパンフレットを配布し来たことがなかった参加者に施設のPRをすることができた。	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	親切かつ丁寧な接遇を心掛け、丁寧な姿勢での言葉遣い、態度、電話対応、名札、服装等に努めている。アンケートでは「職員の対応が良い、笑顔でのあいさつ対応が丁寧です。障がい者用駐車場2台分の確保ありがたく感謝しています。いつも気持ちよく対応していただける。職員の対応が丁寧です。いつも心地よく使用させていただきありがとうございます。」などの賞賛意見が寄せられた。	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	利用者からの意見、苦情に迅速に対応し、市への報告も行っている。また、記録簿を整備し、職員で回収し必要に応じて財団間で情報共有を行っている（継続）。	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	ハローワークやウィメンズスペースふくしま共催事業を実施し、子育て中の女性を支援する事業や自己主張トレーニング講座、参画フェスティバルでは人権擁護委員会やふれあい科学館と連携し、新たな事業を実施した。また、当センターで実施した講座をハローワークの就業活動実績として認定されるようにしている。さらに、上麓山福寿会や子供会に廃品回収、ラジオ体操会場として駐車場を貸出し地域との連携を図っている。財団内の事業で施設を利用し稼働率向上に努めた。	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の、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指摘で、「施設が使用できない曜日について、前もって知る事ができるとよいと思うのですが」と意見が寄せられた内容に対して、施設内の掲示や、ホームページに載せて迅速に対応した。また、「プロジェクトターを新しくして欲しい」という意見に対し、市に備品の更新を依頼し一時的に使用できるようにプロジェクトタをパソコンを繋ぐ変換アダプタを購入し対応している。その他、調理実習室の配管からの匂いを抑えるために毎朝水を出す、中庭に面した窓ガラスの水しふきを定期的に清掃、中庭の犬走や集金室の窓から見えるコンクリート部分の清掃など日々の巡回で気づいた部分を改善している。さらには、珈琲の美味しい淹れ方講座や手話講座など要望に応えた事業を実施して好評を得ている。	3	
		小計	33	33		31	

Ⅲ 管理経費の削減							
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	財団規定に基づき、総務課とのダブルチェックにより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、現金管理も厳重且つ適正に行っている。また、監事による監査、公認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)	5	調理実習室利用促進のポスター・チラシを自主作成し、財団施設等に掲示・配布（継続）し利用率を13.8%増加した。職員の意識改革、長期継続契約、再リースによる縮減に努めている。	4	利用料金の収入増加に取り組みしており、複数の業務を一括発注している。
小計			10	10		9	
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)	4	防火管理者を2名配置し仕様書以上の人員配置を行い、勤務実績は適切である。全国の男女共同参画センターの200Mによるオンライン配信や、独立行政法人国立女性教育会館主催の相談事業担当者基礎研修等の講義を複数受講し職員と情報共有を行った。また福島県・福島県男女共生センター主催の復興・防災と男女共同参画に関する人材育成事業に参加し、避難所開設方法や災害時の対応を学んだ。労働環境としては、夏季休暇取得期間を5月から開始し10月末まで延長、旧姓使用など都市市に習い実施している。	4	
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)	1	光熱水費が高騰したが、節電対策によるコスト削減を行っている。今後は黒字になるよう努力して参ります。	1	
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)	4	協定書に従い、市への届出・提出等は適切に行っている。また環境予告による不審物の巡回点検、地震や大雨の被害等報告もその都度行っている。さらに、市や地域、関係機関との連携調整も適切に行い、事業計画の変更については、随時速やかに協議した。	4	
小計			15	9		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)	8	法定点検は漏れなく実施し、日常点検により施設の状態を把握し、計画的に必要な修繕を市の承認を受け実施した。	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	安全確保のための日常点検を行い、不良箇所については早期発見に努めるとともに、施設管理要綱や危機管理マニュアルによる運用を行っている。積雪時には駐車場や階段をこまめに除雪、転倒防ぐための注意看板を設置するなど利用者の安全確保に努めた。男女共同参画フェスティバルの際にはリスク対応のためボランティアや参加者や託児にもレクレーション保険をかけ対応した。また、5類感染症移行後も感染症の安全対策を引き続き行っている。	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	清掃・衛生に十分配慮し、感染症法の位置づけが変更した後も継続して窓口・受付に飛沫防止シートの設置、ドアノブ等すり、貸出物品の消毒、利用後のテーブル・椅子の消毒、貸出マイクの飛沫防止カバーの設置、002測定器の設置等感染対策に万全を期した。また、アンケートに於いて、どの部屋も綺麗に掃除・整頓されていて気持ち良く使うことができた等の意見があり施設の美観維持を保つことができた。	4	
18	備品の管理	備品が適切に管理されているか。	2 (1)	2	備品台帳と照合し、備品の数量・状態を把握し適正な管理を行っている。	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	持込物品管理簿を作成し、物品を適正に管理している。	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	法令等の改正も配慮しながら、法令、条例等に基づき、必要な点検・報告・手続き等を漏れなく行っている。また、安全衛生委員会の設置義務はないが、労働環境向上のため設置し健康診断の検査項目の見直しを行うなどの取り組みを行っている（継続）。	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	職員全員が個人情報保護ハンドブックを保有し、個人情報の取り扱いに細心の注意を払いながら漏洩等の事故防止に努めている。情報セキュリティ要綱に基づき、運用している。	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	関係法令、条例を遵守し、ワークライフバランスの観点から有給休暇の取得促進の環境整備を図るとともに、特別休暇を全職員取得可能にすることにより働きやすい職場環境づくりに努めている。就労訓練、コロナ関連休暇一覽、夏季休暇の延長、旧姓使用、育休要綱、嘱託職員育休要綱、男性育児休暇の拡充、通年ノーネクタイ、スニーカー導入などの労働環境への配慮も十分に行っている。また、無期転換ルールの周知や無期転換制度を導入した。	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	市内からの職員を採用し、再委託も地元業者への発注を優先し、計画通り適正に行っていた。	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、ウェブサイトの更新回数）を達成しているか。	2(1)	2	事業等のウェブサイト、Facebook、LINE等）情報発信を積極的にを行い、目標12回にに対し60回更新した。	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)	1	LINEを導入したことによりウェブサイトへのアクセス数及び施設稼働率が目標値を大幅に超えている。新型コロナウイルス感染症が落ち着き、利用定員の削減を廃止したが年間施設利用者数は目標値を達成できなかった。	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	市との連携・協力のもと積極的な管理運営に努めた。また、ウィメンズベースふくしまやハローワークと連携し事業を実施するなど地域や関連団体との円滑な関係構築に努めている。	2	
小計			6	5		5	
合 計 点			100	90		87	

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	43,181	43,451	43,184	214,163
利用料金収入（千円）	560	379	371	454	545	2,309
利用者数（人）	48,351	24,162	22,931	30,208	33,808	159,460
二次評価（市の評価）	B	B	A ⁺	A ⁺	A ⁺	
備 考	新型コロナウイルス感染防止のため、女性リリーダールーム（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。	新型コロナウイルス感染拡大防止のため、委託事業の一部を中止、福島県沖地震の被害箇所確認及び施設点検のため、R4・3/17休館。	新型コロナウイルス感染拡大のため、男女共同参画フェスティバルをオンライン開催とした。	4/1～5/7まで福島県新型コロナウイルス感染拡大防止対策のため、施設の貸館定員を制限して運営した。	

サ ー ビ ス 向 上 対 策
施設管理：駐輪場表示／女子トイレ・だれでもトイレに生理用品を設置／生理用品の無償配布を周知するため、配布カード作成、LINE発信を実施した。／クリーニングベース（暑熱避難施設）として1階ロビーを広く市民に開放した。／オムツ交換台（可動式）設置した。 コロナ対策：各部屋にCO2センサー導入及び換気の目安表示の掲示／ドアノブなどの共用部分や貸出備品のこまめな消毒 事業関係：男女共同参画フェスティバルの講演会申込をweb申請にした。／講演会を録画しYouTube配信を行った。／情報コーナーに令和4年度に実施した事業内容をパネルにて紹介／パソコン講座や調剤薬局事務講座を昨年に続き就職活動実績として認定されるようにした。



【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> <p>集客を効率的に行う方法としてLINEやFacebook、Webサイトを活用し情報発信を行った。カイゼン活動のテーマを「生理用品の無償配布の工夫」とし、女子トイレやだれでもトイレに自由に生理用品を使用できるように設置したり、口に出して伝えづらい方のために、トイレに配布カードを設置したりLINE画面の提示で生理用品をお渡しできるよう工夫した。また、講座申し込みを24時間好きな時間に講座の申し込みができるようFAX・メールでの申し込みを可能にし、多くの方に受講いただけるよう応募者多数の場合は抽選にするなど利便性の向上に努め、公平に参加できるよう工夫した。</p> <p>健康診断や職員の健康管理、職場環境について必要な事項をまとめた安全衛生管理要綱を定めたり、法改正に伴い、男性の育児休暇の拡大を行った。</p> <p>【改善のための行動計画への対応状況】</p> <p>各講座の申し込みや施設利用料金の支払い等においてD X化を推進し、利用者の利便性向上に繋げている。</p>

【二次評価（市による評価）】

評価	点数	評価内容
A ⁺	87	<p>【総合評価（評価できる点等）】</p> <p>新型コロナウイルス感染症の感染症法の位置づけの変更を受け、施設利用の制限解除をした中でも、安全安心に利用できるよう継続的な感染予防対策をとって施設運営を実施している。</p> <p>事業実施については、3年ぶりに男女共同参画フェスティバルを通常開催し、新たに講演会のYouTube録画配信や申込方法にWeb申請を取り入れるとともに、こまめなウェブサイト更新やFacebookやLINEによる情報発信等を行い、利用者数、利用料収入、ウェブサイトアクセス数が前年度より増加した。</p> <p>また、利用者アンケートでの指摘や意見へも適切に対応しており、クーリングベースとしてのロビーの開放や移動式のおむつ交換台の設置、生理用品の配布時の配慮など、市民がより利用しやすくなる施設管理を適切に行っていた。</p> <p>【改善のための行動計画への対応状況】</p> <p>新型コロナウイルス感染症の感染症法の位置づけの変更を受け、すぐに施設利用の定員制限を解除し、男女共同参画推進の拠点施設として、安全安心な施設運営に努めている。また、各講座の申込方法の電子化やSNSを利用した積極的な情報発信など、市民のニーズに対応した手法を取り入れている。</p>

【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 （一次評価）	新型コロナウイルス感染症対策、利用者が安心して利用していただけるためにコロナガイドラインを作成しウィズコロナに対応した施設の管理運営を行った。DX化を推進するため、コロナ禍でも事業の申込をメールやFAX等で24時間申込できるようにし、LINEを導入し新規利用者の開拓、講演会をYouTube配信するなど利用者の利便性を考えた事業展開を行った。	経費削減に努めたが、光熱水費の高騰により、市からの補填が無かったら決算額が赤字となっていた。 新型コロナウイルス感染症の影響により、利用者数が大幅に減少し、事業の参加者も例年人気の講座にも受講者が集まらない状況があり、SNSを利用して呼びかけを行ったが定員割れの講座が多くみられた。
市による評価 （二次評価）	<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等により、施設の休館や事業の一部中止などの事案があったが、柔軟に対応し、新型コロナウイルスガイドラインやBCPを策定するなど、利用者が安全安心に利用できるよう施設の維持管理や事業運営を行った。・事業の申込方法にメールやインターネットを加えるとともに、SNSを活用し、最新の情報を素早く伝達するなど利便性の向上が図られた。・新型コロナウイルス感染症の影響が出だした令和元年度と感染症法上の位置づけが変更となった令和5年度の目標達成状況を比較すると、施設稼働率79.1％（令和元年度）に対して、76.7％（令和5年度）と、まだコロナ禍前の水準に戻っていないものの、回復傾向にある。	<ul style="list-style-type: none">・新型コロナウイルス感染症の影響が大きく、SNSを活用した施設利用及び事業周知による参加者増加の促進に取り組んでいたものの、定員に満たない事業が多く見受けられた。・指定管理申請時の利用者数の年間目標値56,700人を毎年達成できていない。