

令和2年度 指定管理者制度導入施設モニタリングシート

●施設概要

施設名	古河サークル館（勤労青少年ホーム・働く女性の家）	施設所管課	古河市役所 商工観光課		
指定管理者名	環境整備株式会社	指定期間 （評価実施年）	平成 30 年 4 月 1 日	～	令和 3 年 3 月 31 日
			（指定期間 3 年 のうち 3 年目）		
施設設置目的	勤労青少年ホーム：各種講座、クラブ、その他活動などを行い、働く若者の趣味や娯楽の余暇活動の拠点として利用していただいたり、青少年の就労相談を行う場所です。 働く女性の家：女性のための余暇利用の場所です。趣味を持ちたい方、教養を高めたい方の場所です。				
主な実施事業	1. 講習会、その他各種教養施設講座を開設します。 2. クラブ活動及びグループ活動の支援・促進を行います。 3. スポーツ・レクリエーション活動の支援・育成を行います。 4. 就労相談・生活相談の指導を行います。 5. 図書・CDの貸し出しを行います。				

●実績報告

開館・ 開園日数	利用人数 （人）	利用団体数 （団体）	減免数 （件）	指定管理料 （円）	指定管理者の収支状況			備 考
					収入【A】(円)	支出【B】(円)	差引【A-B】(円)	
250	7,946	1,255	1202	15,306,278	15,431,661	13,309,713	2,121,948	コロナウイルス感染防止による休館・利用制限あり

●管理運営状況

項目		評価基準(評価の観点)	評価内容			
			自己	指定管理者コメント	所管課	所管課コメント
1. 団体の能力	団体の安定性	安定した運営ができる財務状況である	A	市の条例に基づき、勤労青少年ホーム及び働く女性の家の目的を理解し業務に取り組んでいる。他類似施設として、栃木市勤労青少年ホームの管理を行っていて、運営は良好です。	A	勤労青少年ホーム及び働く女性の家、2つの設置管理条例、施行規則を理解し、サークル館の設置目的、役割を把握し真摯に事業に取り組んでいる。他類似施設の管理実績も良好である。
	団体の信頼性	類似施設の管理実績が良好である				
	基本方針	市の計画や条例における施設の設置目的や役割を理解している 指定管理者としての責務を認識し、真摯に事業に取り組む姿勢がある				
管理運営の基本事項	公平性の確保	誰もが平等・公平に利用できる仕組みづくりがされている	A	全団体を毎月予約制度にし、利用団体に丁寧に説明しながら対応しています。最近では毎月予約制度をご理解いただけるようになって来ました。	A	全団体を毎月予約に変更したことにより、公平に利用出来るようになった。仕様書、協定書が遵守され、利用方法、受付方法について、公平性秩序が保たれている。
		・利用時間・開館日は協定書を遵守している ・利用時間・開館日・事業内容等の周知は的確である ・予約方法・受付方法は的確である				
	苦情・要望の把握と対応	利用者の意見・要望の把握とその反映の方法は的確である トラブル発生時の対応策や未然防止策が検討されている	A	苦情トラブルについては、マニュアルに基づき、正確丁寧に対応及び所管課に連絡をし、情報共有しています。また、苦情処理簿等を作成し、保管しています。常に利用者のお体を考え、エアコン等の利用で快適に過ごせるようにしています。新型コロナ対策で出入りにアルコール消毒、使用した部屋ごとにアルコールスプレーを手渡しをして、利用者からは消毒の協力を戴いています。	A	マニュアルに基づき、トラブル発生時も適正に対応している。苦情・要望についてもより多くの意見を聞きながら改善するよう取り組んでいる。また、利用者が安全で快適に利用できるよう衛生管理・維持管理の運営にも努めている。
		・苦情・要望の把握方法・対応が明確になっている ・苦情・要望内容、対応についてきちんと記録されている ・より多くの意見を集められるよう工夫が図られている ・利用者が気持ちよく利用できるよう工夫が図られている				
	情報管理	個人情報保護や業務上知り得た秘密の漏洩防止策が講じられている 情報公開への対応は的確である	A	個人情報は常に鍵のかかるキャビネットで保管しています。閉館時	A	個人情報保護、漏えい防止について、市の条例に基づき適切に

		・業務上知り得た秘密や個人情報の適切な管理方法について定めた個人情報保護マニュアルが策定、更新されている ・情報管理について職員に意識付けされており、マニュアル通り運用されている ・情報公開規程が策定されている		は事務所を施錠します。パソコンはパスワードを設定し、他人に使用されないようにしています。個人情報のマニュアルは1年に1度、必ず再確認しています。不用になった個人情報が記入されている用紙は、細かく刻んで廃棄しています。		管理運営されている。 情報公開規定が制定され、それに基づき、職員に意識付けされており適正に管理されている。
	利用者の安全確保	日常から利用者が安全に利用できるよう、事故防止、防犯、防災などきめ細かい安全対策が講じられている ・日常的に必要な安全点検を行っている ・緊急時の行動規範(マニュアル)が策定・更新されている ・緊急時の行動規範(マニュアル)が職員に周知徹底されており、マニュアル通り運用されている ・最低年1回の避難訓練を実施している	A	日常点検に、事故防止、防犯、防災確認を行っています。 緊急時対応マニュアルを作成し、1年に1度、職員全員が再確認しています。 避難訓練も年に2回実施しています。新型コロナ対策で1年中部屋の換気を実施しています。	A	利用者の安全確保については、仕様書に基づき、日常点検を行い事故防止、防犯、防災確認に努めている。 避難訓練も年2回実施し、緊急時の行動規範(マニュアル)が職員に周知徹底されており、マニュアル通りに運用されている。 新型コロナウイルス感染対策も実施している。
	危機管理体制	事故、災害など緊急時において適切な対応ができるような体制がとられている ・危機管理マニュアルが策定、更新されている ・危機管理マニュアルが職員に周知徹底されており、マニュアル通り運用されている ・非常口の表示がされており、避難経路が確保されている	A	避難経路図を館内に掲示しています。避難経路に荷物等は置いていません。誘導灯の古い物は、新しいタイプに交換しています。	A	危機管理マニュアルの更新、避難経路の見やすい表示など利用者の安全の確保など危機管理体制が整えられている。
3. 管理運営体制	人員体制	管理運営内容と整合した職員体制がとられている 必要な資格、専門的な知識を持った職員が配置されている 人件費の設定は適切である ・業務遂行のための適切な職員体制がとられている ・業務遂行に必要な資格を持った職員を確保しており、適正に配置している ・勤務時間・賃金・雇用等において労働基準法等関連法令を遵守している	A	計画的に人員体制を組んでいます。 人員が少ない場合には、職員と同業務ができるシルバー人材を勤務させて対応しています。	A	業務遂行に必要な資格や専門的な知識を持った職員が適切に配置されている。管理運営内容と整合した職員の体制づくりにも努力している。 職員の育成、資質向上を図るための講習や研修を受けている。また、利用者及び来館者への接遇の向上にも努めている。 施設の維持管理において、各種点検業務や清掃業務の遂行は良好である。修繕が必要な箇所や危険箇所についても早期に把握し市と協議しながら実施している。備品台帳は、必要に応じて備品の調達、修繕、更新を行い、適切に管理されている。 事前に市の承認を受けて再委託契約を行っており、再委託先は適切である。
	人材育成	職員の育成、資質向上のためのきめ細やかな取組が実施されている ・職員の育成、資質向上のための研修を実施している ・職員の技術向上のための研修を実施している ・利用者に対して気持ちの良い対応をしている	A	防火管理者及びキャリアコンサルタントは講習を受講しています。年1回、接客サービス研修を受けています。 常に気持ちよく利用していただくため、空調を上手に利用し、部屋の温度調節を行っています。	A	
	施設の維持管理	施設の機能維持、物品管理の方策は適切である ・施設を清潔で衛生的に保っている。 ・施設の機能維持に必要な保守点検業務を実施している ・修繕が必要な箇所や危険箇所を早期に把握できるような体制がとられている ・法定点検を実施し、遅滞無く市に報告している ・備品を良好に保ち、備品台帳で適切に管理している	A	施設管理のために必要な保守点検は、再委託して行っています。 法定点検は必ず実施し、市に報告しています。 消防署からの指示も対応しています。	A	
	業務委託	再委託の業務範囲、委託方法及び委託先は適切である 再委託業務の成果確認の方法は適切である ・委託先を決める際に数社から見積もりをとるなど、委託方法及び委託先は適切であり、事前に市の承認を受けている ・再委託業務の成果確認を実施している	A	毎年度の業務委託は、各項目3社ずつ見積もりを取り、一番価格が安く、なおかつしっかりした仕事をしているところに再委託をお願いしています。 再委託承認申請は毎年度提出している。	A	
	広報・PR	利用者の増加を図るための広報計画や数値目標が適切である 魅力的なサービスや利便性向上につながる提案がなされている ・各種媒体を利用した利用促進の取り組みを実施している ・利用促進の取り組みの成果を把握している	A	ホームページを新しく作成し、当館の情報を発信しています。 勤労青少年、働く女性の講座は今回新型コロナ対策で中止しました。 新型コロナ対策休館等の連絡は、ホームページ、電話、手紙で連絡して、利用者にわかりやすいように対応した。	A	
	施設の活用	施設の利用拡大のための事業、または自主事業の取組が検討されている。 ・魅力的な企画やイベントの実施により、利用者数や稼働率に効果がみられる	B	新型コロナウイルス感染症対策のため、サークル館祭りが中止となり、今回も思うように実績を出せませんでした。	B	
4. 施設の効果的活用	青少年利用の促進	青少年利用者を拡大するような魅力的なサービスや利便性向上につながる取組、工夫がなされている ・青少年利用者数の拡大に効果がみられる	A	新型コロナ対策で全講座及び自主事業を断念した事で、勤労青少年利用者に魅力的サービスを取り組む努力をします。	A	

	青少年への就労相談	青少年に対する就労・悩み相談等の相談業務が実施されている 関係機関と連携を図る相談業務が実施されている	A	キャリアコンサルタント国家資格者が、ニート引きこもり(精神障害)の本人、家族の相談を担当しています。 関係機関と連携を図り、少しずつ実績を上げています。精神障害者の就労支援の為、事業所見学の付き添いも実施しました。	A	キャリアコンサルタント資格者が、若者の職業、就労相談及び就職後の指導なども積極的に取り組んでいる。 青少年の就労相談は、休館日以外は対応しており、仕様書における水準は満たしている。
		・青少年に対する就労支援、悩み相談の場としての取組を実施している				
5. 効率性	経費削減・収支バランス	経費節減のための方策は、無理がなく実現可能なものである 設定額(サービスとコストのバランス)は妥当である	A	利用料金収入は見込みと乖離しておらず、収支計画書に基づき適正に運用できました。また、収支バランスは全体で保つことができました。また、修繕については、施設の有効な利用状態を保つため、適正箇所の修繕を実施し、過剰な余剰金の発生を抑えました。	A	経費節減は、サービス低下の招かない範囲で節減している。 利益追求でない公共施設の性質、設置目的を理解、遵守した適正な計画書のもと、収支のバランスが適正に管理されている。 余剰金は、利用者が快適に利用できるようにエアコンの修繕費に充てることとした。
		・利用料金収入は当初見込みと乖離していない ・修繕費は適切に執行されている(過剰な剰余金はない) ・収支計画書の範囲内で適正に予算を執行している ・指定管理に係る会計は、団体自体の会計と区別した管理をしている ・経費削減は施設機能の低下等なく実施されている				

【評価基準】

SS	優良:仕様書等の業務要求水準を上回る効果的・画期的な取組により、優れた成果があったもの【コメントに取組内容・効果の具体例を記入】
S	良:仕様書等の業務要求水準を上回る取組がされているもの【コメントに取組内容の具体例を記入】
A	普通:仕様書等の業務要求水準どおりに行われているもの
B	不十分:仕様書等の業務要求水準に達しておらず、さらなる努力・改善が必要なもの
C	不備:仕様書等に基づく実施すべき事項が履行されておらず、指導や事業内容の見直しが必要なもの

●総括評価

指定管理者	1年間の自らの管理運営状況、施設の実績等を評価し、翌年度の課題等があれば記入してください。	・新型コロナ対策を徹底的に行いアルコール消毒は勿論、部屋の換気徹底に努めました。 ・利用者に寄り添った就労支援を独自のネットワークで実施しました。A型事業所見学の付き添いも行い、少しでも安心して戴けるように工夫しました。 ・施設維持管理は専門業者に委託し、プロの目で確認しました。日常点検に基づいて、職員も点検を実施しました。 ・地域の現状を確認しながら若者や働く女性の利用しやすい施設となるよう運営致しました。 ・翌年度も引続き、新型コロナウイルス対策を実施して、管理者・利用者ともに感染リスクのない運営を実施してまいります。
所管課	事業報告書の内容、利用者アンケート及び実地調査の結果等を多角的に評価し、指定管理者制度導入の効果を検証してください。	サークル館の管理業務に当たり、施設の機能や特殊性を把握したうえで、利用者が安全で快適に利用できるよう施設の衛生管理(アルコール消毒等)や維持管理に努めている。 毎年度1回アンケート調査を実施して、利用者の意見や要望、利用者の満足度を把握しサービス水準の維持や向上に努めている。 ホームページは最新の情報に更新をして、利用促進の取り組みを実施している。 翌年度からは、専用口座による管理を徹底するよう指導をして、口座を開設する為の調整を行った。