

# 令和3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)	令和3年4月1日	～	令和6年3月31日
			(指定期間 3 年 のうち 1 年目)		
施設設置目的	<p>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く、青少年の就労相談を行う場所です。</p> <p>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。</p>				
主な実施事業	<ol style="list-style-type: none"> <li>講習会、その他各種教養施設講座を開設します。</li> <li>クラブ活動及びグループ活動の支援・促進を行います。</li> <li>スポーツ・レクリエーション活動の支援・育成を行います。</li> <li>就労相談・生活相談の指導を行います。</li> <li>図書・CDの貸し出しを行います。</li> </ol>				

## ●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)	
280	9,441	1,554	1,465	15,569,878	15,676,252	14,685,400	990,852	

## ●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				
	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				
2. 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	全団体の毎月予約制もご理解いただきながら、問題なく実施しています。予約申請日当日には、現在の市や当館の事業内容を周知しています。	A	全団体を毎月予約制にして、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、受付方法についても公平性秩序が保たれている。
	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、正確丁寧に対応しています。また、苦情やトラブルが発生した時は速やかに所管課や営業所長に連絡し、情報共有をしてお対応しています。また、苦情やトラブルが発生しないよう、事前に想定し行動しています。新型コロナ対策として利用者が安全に利用できるよう、喚起や消毒を行い、苦情やトラブルが発生しないよう心がけています。(空調の適切利用も含む)	A	マニュアルに基づき、トラブル発生時等の情報共有も迅速に報告がされ、適正に対応されている。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、新型コロナ対策として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。
	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	個人情報はマニュアル通り鍵のかかる所で保管し、利用者からの問い合わせがあった場合にも、簡単に情報を伝えないように、ミーティングでも話しています。パソコンもパスワードをかけ、簡単に情報を見ることが出来なくなっていま	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管理運営されている。情報公開規定に基づいた職員に意識付けがされており適正に管理されている。

				す。個人情報の記載のある書類は、細かく裁断して処分しています。		
	利用者の安全確保	<p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・日常的に必要な安全点検を行っている</li> <li>・緊急時の行動規範(マニュアル)が策定・更新されている</li> <li>・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</li> <li>・最低年1回の避難訓練を実施している</li> </ul>	A	<p>日常の点検で危険を感じたり破損を確認した箇所について、速やかに対処しています。緊急時対応マニュアルを作成し、年に一度、全職員が再確認しています。新型コロナウイルス対策として、利用前、利用後と常に部屋の喚起を実施しています。</p>	A	<p>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。</p> <p>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がされている。</p> <p>新型コロナウイルス感染対策にも努めている。</p>
	危機管理体制	<p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・危機管理マニュアルが策定、更新されている</li> <li>・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</li> <li>・非常口の表示がされており、避難経路が確保されている</li> </ul>	A	<p>事故等が発生した際、速やかに所管課、営業所長に連絡をし、指示を仰ぎます。事故報告書を作成し、営業所長へ提出します。年に2回の消防訓練を実施し、利用者の避難誘導を確実にできるように、訓練しています。館内の避難図を掲示し、利用者に分かりやすくしています。</p>	A	<p>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。</p> <p>消防訓練も年2回実施し、緊急時において、職員が適切に対応できるように努めている。</p>
3. 管理運営体制	人員体制	<p>管理運営内容と整合した職員体制がとられている</p> <p>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</p> <p>人件費の設定は適切である</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・業務遂行のための適切な職員体制がとられている</li> <li>・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</li> <li>・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</li> </ul>	A	<p>職員及びシルバー人材の力も借りながら、計画的に人員体制を組んでいます。館の管理運営に必要な資格は、責任者が所持しています。勤務時間、賃金、雇用等も労働基準法等関連法令を遵守しています。</p>	A	<p>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。</p> <p>労働基準法等関連法令を遵守している。</p>
	人材育成	<p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の育成、資質向上のための研修を実施している</li> <li>・職員の技術向上のための研修を実施している</li> <li>・利用者に対して気持ちの良い対応をしている</li> </ul>	A	<p>防火管理者の5年講習は期間内に受講しています。キャリアコンサルタントの更新講習は必ず受講し、5年に一度更新しています。</p> <p>職員全員にキャリアコンサルタント的接客対応セミナーを年に一度実施しています。</p>	A	<p>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。</p> <p>また、利用者及び来館者への接遇の向上にも努めている。</p>
	施設の維持管理	<p>施設の機能維持、物品管理の方策は適切である</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設を清潔で衛生的に保っている。</li> <li>・施設の機能維持に必要な保守点検業務を実施している</li> <li>・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</li> <li>・法定点検を実施し、遅滞無く市に報告している</li> <li>・備品を良好に保ち、備品台帳で適切に管理している</li> </ul>	A	<p>年2回の公共建築物簡易チェックシートを元に、館内外の目視点検を行うと共に、破損や危険な箇所は所管課と協議し、修繕しています。消防設備、電気工作物等法定点検を委託業者に依頼し実施しています。年に一度、備品台帳の管理点検を実施しています。</p>	A	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>消防設備、電気工作物等法定点検についても実施している。</p> <p>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。</p>
	業務委託	<p>再委託の業務範囲、委託方法及び委託先は適切である</p> <p>再委託業務の成果確認の方法は適切である</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・再委託業務の成果確認を実施している</li> </ul>	A	<p>業務委託は必ず3社から見積もりを取り、一番安価で確実な仕事ができる会社に委託しています。再委託承認申請は見積もりを添付し、所管課に提出しています。</p>	A	<p>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。</p>
4. 施設の効果的活用	広報・PR	<p>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</p> <p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・利用促進の取り組みの成果を把握している</li> </ul>	A	<p>新型コロナの影響により、イベントや講座は実施できませんでしたが、新型コロナによる休館や利用制限が発生した際には、利用者の混乱を招かないよう、ホームページの利用情報等を速やかに更新しています。また、館内の掲示物も利用者に分かりやすい掲示を心がけています。</p>	A	<p>新型コロナウイルス感染拡大による利用制限や休館等の案内について、最新の情報をホームページに更新し、館内には利用に係るガイドラインを掲示しながら利用者の周知に努めている。</p>
	施設の活用	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> </ul>	A	<p>新型コロナ感染拡大を防ぐためイベント等は中止となりましたが、若者の就労相談は実施しました。</p>	B	<p>新型コロナウイルス感染拡大から「まなびピア」での講座やサークル館祭りが中止となり、利用者数や稼働率が思うように効果が出せなかった。</p>

					若者の就労相談を引き続き実施するとともに、今後も利用拡大、利用意欲の向上に努め努力することが必要である。
	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	将来青年となる中高生のダンスグループ数団体からの問い合わせがあり、利用して頂きました。ダンスだけではなく、多様な活用が可能であることをご案内し、興味を持って頂くことができました。	A 勤労青少年や働く女性の興味を引くような新たな講座や講演会を企画し、利用者数や稼働率を増やし自主事業の実施に引き続き取り組むことが必要である。
	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 ・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	A	キャリアコンサルタント国家資格者が担当し、ニートひきこもり、大人の発達障害、精神障害者手帳を所持している方の本人及びご家族の相談を担当し、協力団体と連携しながら対応しています。 令和3年度は2名の方が就職しました。	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。 2名の方が就労することができたことは、就労支援の取組や工夫の成果がうかがえる。
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 ・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	A	利用料金収入は新型コロナによる休館等の影響で当初見込みから37%減となりましたが、収支バランスは全体で保つことが出来ました。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、過剰な剰余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。

#### 【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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・翌年度も引き続き新型コロナウイルス対策を実施し、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。</li> </ul>
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。	<p>サークル館の設置目的、役割を理解しながら市民サービスの向上を目指し、管理運営業務を遂行している。</p> <p>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。</p> <p>毎年度1回アンケート調査を実施し、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。</p> <p>利用者アンケートの結果では、職員の対応が親切で丁寧である。綺麗に清掃されていて気持ちが良いと満足されている方が多く今後も利用したいとの意見がありました。</p>