

事務事業評価報告書

施設名：山口勤労者総合福祉センター

担当部 商工振興部

担当課 ふるさと産業振興課

対象(誰、何に対して事業を行うのか)		手段(事務事業の内容、やり方、手順)	
勤労者		山口勤労者総合福祉センターの管理運営を行いました。 指定管理者：(株)さんびる(R6～R10) 【内容】・各種講座等の開催 ・レクリエーションの場と機会の提供 ・職業情報の収集及び提供 ・貸館業務 ・施設維持管理業務	
意図(この事業によって対象をどのような状態にしたいのか)			
利用者が、健康でゆとりのある生活を送り、生きがいを持って働くことができます。			
総合計画体系	政策	産業・観光	
	施策	就労環境の充実	
	基本事業	勤労者福祉の充実	
事業開始背景等		雇用保険事業として、雇用能力開発機構が設置したもので、平成7年2月に開館し、平成15年12月に市へ譲渡されました。平成17年度から指定管理者制度を導入し管理しています。	
昨年度の実績評価			
妥当性	上位成果への貢献度		公的関与の妥当性
	☐ 貢献度大 ☒ 貢献度中 ☐ 貢献度小 ☐ 基礎的事務事業		☐ 法定受託事業 ☒ 妥当性がある ☐ 見直し余地あり
有効性	成果状況		適切な運営や情報発信の実施により、施設利用者数は徐々に増加しています。 今後も、適正な人員体制の下、計画的に施設管理、事業運営を行い、利用者が参加しやすく、魅力のある各種講座の開催や積極的な広報活動を行うことで、施設貸館件数及び施設利用者の増加を図り成果向上を目指します。
	☐ 向上(最高状態維持含む) ☒ 維持・横ばい ☐ 低下・悪化		
	成果向上余地		
	☐ 大 ☒ 中 ☐ 小 ☐ なし		
効率性	類似事業との再編成		類似の施設・事業はありますが、勤労者のための施設といった性格上、再編成はできません。
	☐ 再編成できる(理由→) ☒ 再編成できない(理由→) ☐ 類似事業なし		
	コスト削減余地		
	☐ 効率化余地あり ☒ 現状手段が適切		指定管理者制度を導入している施設であり、一定の予算措置が必要です。
改革概要・改革により期待される効果、施設管理運営に対する評価など			
施設の設置目的に沿った事業の実施、管理運営が適切に行われており、自主事業についても意欲的に実施されており、勤労者の福祉の向上に寄与しています。			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名：山口勤労者総合福祉センター

指定管理者：株式会社さんびる

指定期間：令和6年度～令和10年度

評価項目				評価コメント	評価					評価点	
					不履行 多数	一部不 履行	良好	優秀	特に 優秀		
					(1点)	(2点)	(3点)	(4点)	(5点)		
施設の適正な管理運営の確保	管理運営の実施	運営業務	・受付事務、利用許可、貸館・鍵施錠、修繕など、適正な施設の運営が行われたか。	窓口での受付はスムーズに行われており、適正な利用許可がされている。また、施設の施錠も徹底されており、適正な施設運営が行われている。			☆			3	
		維持管理業務	・清掃、保守点検など、施設の維持管理、及び備品管理は適正に行われたか。	クリーンスタッフによる清掃がされており、適正な維持管理が行われている。法定点検は年間計画により適切に受けており、備品管理も適正に行われている。			☆			3	
		再委託監督	・再委託先に対する監督等が適正に行われたか。	市への報告のうえ、適正に再委託が行われている。また、監督も適正に行われている。			☆			3	
		人員配置 職員研修	・適正な人員配置、職員の育成・指導が行われたか。	サービスの提供のため、必要な人員数が確保されている。また、マナー研修などにより職員の育成・指導が行われている。			☆			3	
		地域連携	・溝掃除など、地域や関係団体等との連携や協働が適切に行われていたか。	近隣施設や地域、各種団体と連携がとれている。			☆			3	
		接客対応	・苦情に対する対応は適切であったか。 ・接客対応は適切であったか。 ・利用者に対する案内、説明は適切であったか。	苦情があった場合、責任者が適切に対処し、直ちに市へ報告されており、再発防止に努めている。また、積極的に利用者へ声掛けをすることで、適切に案内・説明がされている。			☆			3	
		労働環境	・良質なサービス提供をするための労働環境は充実していたか。	勤務体制は労働法規等を遵守しており、有給休暇制度など労働環境も充実している。			☆			3	
	平等利用、安全対策等、危機管理体制	平等利用	・市民の平等利用に関する基本姿勢は適切であったか。	施設利用の抽選等、平等利用の取り組みが図られている。			☆			3	
		個人情報保護	・利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか。	個人情報記載されている書類は、適正に保管、処理されている。			☆			3	
		安全対策	・日常の事故防止など安全対策が適切であったか。	空調機のない体育室の利用者に対し、熱中症対策に関する声かけを行い、事故防止に努めている。また、1日3回施設を巡回し、安全対策に努めている。避難経路も確保されている。				☆		4	
		危機管理	・防犯、防災対策など危機管理体制が適切であったか。	緊急時に対応するため、緊急連絡網を備え、危機管理体制が徹底されている。			☆			3	
	利用者のサービス向上への取り組み	利用拡大	周知活動	・施設目的の達成のための効果的な営業、広報活動、情報提供等がなされたか。	ホームページや市報等を通じた周知やイベントによる新規利用者の施設利用のきっかけづくりが行われている。			☆			3
		利用者満足度	サービス向上	・利用者サービスの向上や利用促進への取組がなされたか。	利用者への声かけ等による施設の良い雰囲気作り、要望等にも迅速に対応している。特に新規利用者に対しては、丁寧な案内を心掛けている。			☆			3
			自主事業	・利用者ニーズに即した自主事業が実施されたか。	施設の目的に沿った事業が行われるとともに、利用者のニーズに即した自主事業を行うことで満足度の向上に貢献している。			☆			3
		改善運動	・アンケートの実施など、利用者の意見、要望を聴き、管理運営に反映されたか。	利用者のアンケートを行い、サービス向上が図られている。また、積極的に利用者コミュニケーションをとり、小さな意見も運営に反映できるよう努めている。			☆			3	
	経営状況	収支等実績	収入確保	・収入増加のための取組がなされたか。	半年ごとのPDCAサイクルに基づき業務改善を行い、利用率向上を図り、使用料等の収入増加の取組が行われている。				☆		4
収支計画との整合性			・収支状況は当初収支計画と整合しているか。	人件費増加及び光熱費高騰等の影響を受け、当初収支計画と差異のある科目があるが、支出は必要最小限に抑えられ、収支は適正に管理されている。			☆			3	
安定経営			・安定的な経営が行われたか。	年間を通し、計画的な施設管理・事業運営が行われるとともに、突発的な施設・備品の修繕にも対応されており、安定した経営が行われている。			☆			3	
経理状況			・月別報告、四半期報告など、経理事務は適正に処理されたか。	毎月、施設の利用状況や利用料の状況などが報告されており、経理事務は適正に処理されている。			☆			3	
評 点 合 計					標準	57		加算	2	59	
審査結果		施設の設置目的や基本協定、年度協定に基づき、施設の管理運営に努められており、管理運営の適正性が確保されている。 また、施設内の明るい雰囲気作りや細かなニーズの把握に努めるとともに、積極的な情報提供を通じて利用拡大を図るなど、取り組みが有効に行われており、サービス向上への取り組みがされている。 高い水準で利用率を保つことにより経営の安定を図り、更に地域との連携や地域貢献活動も行っており、適正な人員体制の下、計画的に施設管理・事業運営を行うとともに、安定した経営がされている。			年度評価			A			
【各年度の評価】				1年目	2年目	3年目	4年目	5年目	総合評価		
				A	A						
総 評											

事務事業評価報告書

施設名：山口市働く婦人の家

担当部 商工振興部

担当課 ふるさと産業振興課

対象(誰、何に対して事業を行うのか)	手段(事務事業の内容、やり方、手順)
働く婦人、勤労者家庭の主婦	山口市働く婦人の家の管理運営を行いました。 指定管理者：一般財団法人 山口県婦人教育文化会館(R3～R7) 【内容】・各種講座の開催 ・職業に関する相談、指導業務 ・レクリエーションの場の機会の提供 ・貸館業務 ・施設維持管理業務
意図(この事業によって対象をどのような状態にしたいのか)	
利用者が、充実した生活を送り、安心して働くことができます。	

総合計画体系	政策	産業・観光
	施策	就労環境の充実
	基本事業	勤労者福祉の充実
事業開始背景等	働く女性や勤労者家庭の主婦の福祉増進に寄与するため、昭和62年4月に開館しました。平成17年度から指定管理者制度を導入し管理しています。	

昨年度の実績評価

妥当性	上位成果への貢献度	公的関与の妥当性
	☐ 貢献度大 ☒ 貢献度中 ☐ 貢献度小 ☐ 基礎的事務事業	☐ 法定受託事業 ☒ 妥当性がある ☒ 見直し余地あり
有効性	成果状況	1講座あたりの受講者数の増加や、主催講座の受講者から派生した自主学習グループの利用により、施設利用者数は徐々に増加しています。 今後も、適正な人員体制の下、計画的な施設管理、事業運営を行い、利用者が参加しやすく、魅力のある各種講座の開催や積極的な広報活動を行うことで、講座受講者及び施設利用者の増加を図り成果向上を目指します。
	☐ 向上(最高状態維持含む) ☒ 維持・横ばい ☐ 低下・悪化	
	成果向上余地	
	☐ 大 ☒ 中 ☐ 小 ☐ なし	
効率性	類似事業との再編成	働く婦人及び勤労者家庭の主婦を対象とした類似の事業はありません。
	☐ 再編成できる(理由→) ☐ 再編成できない(理由→) ☒ 類似事業なし	
	コスト削減余地	
	☐ 効率化余地あり ☒ 現状手段が適切	指定管理者制度を導入している施設であり、一定の予算措置が必要です。

改革概要・改革により期待される効果、施設管理運営に対する評価など

県域の女性の活動拠点施設として、山口県婦人教育文化会館との合築である特性を活かしたサービスの提供や事業を実施することで、利用者層の拡大や経費削減などの効果が期待されます。 また、施設の設置目的や基本方針に沿った事業の実施、管理運営が適正に行われています。

『指定管理者モニタリング評価』

施設名：山口市働く婦人の家

指定管理者：一般財団法人山口県婦人教育文化会館

指定期間：令和3年度～令和7年度

評価項目				評価コメント	評価					評価点	
					不履行 多数	一部不 履行	良好	優秀	特に 優秀		
					(1点)	(2点)	(3点)	(4点)	(5点)		
施設の適正な管理運営の確保	管理運営の実施	運営業務	・受付事務、利用許可、貸館、鍵施錠、修繕など、適正な施設の運営が行われたか。	施設の設置目的に沿った利用許可がされており、また、適正な施設管理運営が行われている。			☆			3	
		維持管理業務	・清掃、保守点検など、施設の維持管理、及び備品管理は適正に行われたか。	クリーンスタッフによる定期的な清掃に加え、職員による施設の維持管理が行われている。法定点検は適切に受けており、備品管理も適正に行われている。			☆			3	
		再委託監督	・再委託先に対する監督等が適正に行われたか。	市への報告のうえ、適正に再委託が行われている。また、監督も適正に行われている。			☆			3	
		人員配置職員研修	・適正な人員配置、職員の育成・指導が行われたか。	利用状況に即した人員が配置されている。また、各種講座の受講により、接遇の向上や職員自身のブラッシュアップが行われている。			☆			3	
		地域連携	・清掃除など、地域や関係団体等との連携や協働が適切に行われていたか。	地域づくり協議会への加入や、近隣のイベント協力等、地域の関係団体とも連携を図っている。			☆			3	
		接客対応	・苦情に対する対応は適切であったか。 ・接客対応は適切であったか。 ・利用者に対する案内、説明は適切であったか。	苦情があった場合、迅速に対応できるよう、職員の体制や市への連絡体制が整えられている。 また、接客対応や利用者への案内、説明等についても適切に行われている。			☆			3	
		労働環境	・良質なサービス提供をするための労働環境は充実していたか。	勤務体制は労働法規を遵守しており、有給休暇制度など労働環境も充実している。			☆			3	
	平等利用、安全対策等、危機管理体制	平等利用	・市民の平等利用に関する基本姿勢は適切であったか。	利用率の高い部屋については利用日数の調整をする等、平等利用に留意されている。			☆			3	
		個人情報保護	・利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか。	個人情報の記載された書類は、適切に保管、処理されている。			☆			3	
		安全対策	・日常の事故防止など安全対策が適切であったか。	事故を未然に防ぐための安全対策が図られており、避難経路も確保されている。			☆			3	
		危機管理	・防犯、防災対策など危機管理体制が適切であったか。	緊急時の組織内の緊急連絡網を備え、危機管理体制を整えている。利用者に対しては各部屋入口に懐中電灯の設置や避難経路の表示を行い緊急時の非難がスムーズに行える体制を整えている。			☆			3	
	利用者のサービス向上への取り組み	利用拡大	周知活動	・施設目的の達成のための効果的な営業、広報活動、情報提供等がなされたか。	ホームページや市報への掲載等による情報提供を行っている。また、企画内容により企画運営委員からの各地域への案内や、チラシの設置場所を変更する等、対象者の目に止まり易い情報提供をしている。			☆			3
		利用者満足度	サービス向上	・利用者サービスの向上や利用促進への取組がなされたか。	講座のオンライン実証配信の実施や、利用者アンケート内容を次期計画に反映する等、サービスの向上及び利用促進への取組がされている。			☆			3
			自主事業	・利用者ニーズに即した自主事業が実施されたか。	幅広い内容の講座を多数企画されるとともに、夜間・休日など就業者が参加しやすい工夫がされている。また、参加者にアンケートを行うなど、利用者ニーズを把握し、自主事業に反映している。				☆		4
			受託事業	・受託事業は適切に実施されたか。	施設の設置目的を踏まえ、男女労働者のための仕事と家庭の両立支援のための様々な講座が開催された。			☆			3
			改善運動	・アンケートの実施など、利用者の意見、要望を聴き、管理運営に反映されたか。	各種講座の参加者にアンケートを行い、利用者の意見、要望を次期計画に反映している。			☆			3
経営状況	収支等実績	収入確保	・収入増加のための取組がなされたか。	アンケート内容を講座の内容及び開催日時に反映し、講座を充実を図ることで、収入増加に取り組んでいる。また、利用の多い県外利用者に対し、柔軟に対応することで、リピート利用に繋げている。			☆			3	
		収支計画との整合性	・収支状況は当初収支計画と整合しているか。	光熱費高騰等の影響で支出が増加し、当初収支計画と差異のある科目があるが、支出は必要最小限に抑えられ、収支は適正に管理されている。			☆			3	
		安定経営	・安定的な経営が行われたか。	年間を通し、計画的な施設管理・事業運営が行われ、安定した経営が行われている。			☆			3	
		経理状況	・月別報告、四半期報告など、経理事務は適正に処理されたか。	毎月、施設の利用状況や利用料の状況などが報告されており、経理事務は適正に処理されている。			☆			3	
評 点 合 計					標準		60	加算	1	61	
審査結果		施設の設置目的や基本協定・年度協定に沿った事業実施、施設の管理運営に努めており、管理運営の適正性が確保されている。 また、利用者ニーズを反映した幅広い内容の講座を開催し、夜間・土日の講座等、利用者の増加を促進する取組がされている。 コロナ禍からの回復基調を受け、利用状況の悪化からは徐々に回復してきており、適正な人員体制の下、計画的に施設管理・事業運営を行うとともに、安定した経営がされている。			年度評価			A			
【各年度の評価】				1年目	2年目	3年目	4年目	5年目	総合評価 良好		
				A	A	A	A	A			
総 評		令和3年度から令和7年度までの5年の指定管理期間において、一般財団法人山口県婦人教育文化会館が指定管理者として当施設を運営してきた。 指定期間中においては、新型コロナウイルス感染症の拡大により、利用制限や大幅な利用者数の減少が生じたが、そのような状況下においても、運営業務、維持管理業務、安全対策、危機管理体制等の必須業務を適切に実施するとともに、施設の設置目的に沿った自主事業を積極的に展開し、利用者数の回復を図りながら、勤労者福祉の増進に努めてきた。 このことから、本指定管理期間中の5年間において指定管理者モニタリング評価における年度評価を「A」としているため、総合評価を「良好」とした。									