

静岡県労政会館指定管理業務等の評価について

静岡県経済産業部就業支援局労働雇用政策課

1 趣旨

- (1) 静岡県労政会館は、会館の管理業務を効果的かつ効率的に行うため、平成18年4月から指定管理者制度を導入しています。

評価対象を含む指定管理期間（第5期）：令和2年4月1日～令和7年3月31日（5年間）

<施設の概要>

名称	沼津労政会館	静岡労政会館	浜松労政会館
所在地	沼津市高島本町1-3	静岡市葵区黒金町5-1 静岡県勤労者総合会館内	浜松市中区東伊場2-7-1 浜松商工会議所会館内
施設内容	ホール、会議室4、 日本間	ホール、会議室8、日本間	会議室5
指定管理者	静岡県労働福祉事業協会グループ（静岡市葵区）		

- (2) 指定管理者による管理運営業務等が、利用者サービスの向上と管理経費の縮減という指定管理者制度の目的を達成しているか、また、公の施設として条例に掲げる設置目的の達成に貢献しているか等について多面的に評価するため、有識者及び施設利用者代表者で構成する「静岡県労政会館指定管理者評価委員会」を設置しています。

<評価委員会委員> 任期：令和元年6月6日から令和4年5月31日（3年間）

区分	氏名（敬称略）	所属・役職
有識者	田中 啓	静岡文化芸術大学文化政策学部教授
	増田 徳好	（一社）静岡県中小企業診断士協会顧問
施設利用者 代表者	杉山 正治	静岡県労働金庫執行役員兼経営企画部長
	兒玉 徹	（公社）静岡県労働基準協会連合会専務理事
	永友 秀和	建設業労働災害防止協会静岡県支部事務局長

2 評価委員会の実施

今回の評価対象を含む指定期間中に、次のとおり実施しています。

日時	令和3年7月12日 14:00～16:30	
場所	静岡労政会館 視聴覚室	
評価対象期間	令和2年度	
指定管理者自己評価	別添	
委員 評価	コメント	別添
	採点	評価得点 14.2 点 総合評価「可」

3 評価の手順

(1) 評価委員会による評価は、以下の手順で行います。

順序	項目	内容
1	県からの報告	・ 指定管理の概要、業務内容等について ・ 指定管理者から提出された報告書等の内容
2	指定管理者による報告・質疑応答	・ 評価票による自己評価及び管理運営状況の報告 ・ 委員によるヒアリング
3	意見交換及び評価	・ 委員間で意見交換 ・ 評価票による評価（コメント及び採点）
4	評価結果	・ 県に対する評価結果の伝達

(2) 評価票による評価は以下により行います。

① 評価項目及び評価の視点

評価項目	評価の視点
基本的事項	設置目的に沿った運営が行われているか。
	公の施設として適切な運営が行われているか。
経営状況	健全な運営及び適切な予算執行が行われているか。
	利用目標の達成に向けた経営努力が行われているか。
管理運営状況	適切な人員体制を整えた運営が行われているか。
	施設や設備が適切に管理されているか。
サービス向上・利用増進	利用者の利便性向上及び利用増進に向け、利用者アンケートや利用状況の分析を踏まえた適切な取組や広報 PR を行っているか。
	個人情報の取扱い及び利用者とのトラブル対策は適切か。
まとめ	指定管理者の自己評価、評価委員会の評価結果を踏まえ、県がコメントを付記します。（※平成 23 年度から実施）

② 項目ごとの評価（採点）の基準

評価区分	評価の内容
◎（3点）	大変評価できる
○（2点）	評価できる
△（1点）	努力を要する
×（0点）	改善を要する

③ 評価の基準

評価区分	個別評価	総合評価	評価の内容
優	2.5 点以上	20.0 点以上	大変評価できる
良	2.0 点以上 2.5 点未満	16.0 点以上 20.0 点未満	評価できる
可	1.5 点以上 2.0 点未満	12.0 点以上 16.0 点未満	努力を要する
要改善	1.5 点未満	12.0 点未満	改善を要する

(注) 採点は、評価委員のみが行います。（※個別評価は令和元年度から実施）

静岡県労政会館指定管理者評価票(集計用)

指定管理者名(静岡県労働福祉事業協会グループ)

評価項目		委員A	委員B	委員C	委員D	委員E	平均点	評価
基本的事項	設置目的に沿った運営が行われているか	2	1	2	2	2	1.8	可
	公の施設として適切な運営が行われているか	2	2	2	3	2	2.2	良
経営状況	健全な運営及び適切な予算執行が行われているか	2	1	1	2	2	1.6	可
	利用目標の達成に向けた経営努力が行われているか	1	1	2	2	1	1.4	要改善
管理運営状況	適切な人員体制を整えた運営が行われているか	2	2	2	2	2	2.0	良
	施設や設備が適切に管理されているか	3	1	3	1	2	2.0	良
サービス向上・利用増進	利用者の利便性向上及び利用増進に向け、利用者アンケートや利用状況の分析を踏まえた適切な取組や広報PRを行っているか	1	1	1	1	1	1.0	要改善
	個人情報の取扱い及び利用者とのトラブル対策は適切か	2	2	2	3	2	2.2	良
合計(総合評価)		15.0	11.0	15.0	16.0	14.0	14.2	可

評価	個別評価	総合評価	摘要
優	2.5点以上	20.0点以上	大変評価できる
良	2.0点以上 2.5点未満	16.0点以上 20.0点未満	評価できる
可	1.5点以上 2.0点未満	12.0点以上 16.0点未満	努力を要する
要改善	1.5点未満	12.0点未満	改善を要する
最高点	3点	24点	

※平均点は、小数第一位まで算出する。

静岡県労政会館指定管理者評価票

指定管理者(静岡県労働福祉事業協会グループ)

評価項目	指定管理者自己評価	評価委員のコメント(良好な点又は改善を要する点)		
		指定管理者に対するコメント	県に対するコメント	
基本的事項	設置目的に沿った運営が行われているか	<ul style="list-style-type: none"> ○条例や運営要領に定められた目的や運営方針をよく理解し、労働者の福祉の増進に寄与するように公正公平な管理運営に努めた。 ○特に、管理運営要領第3条に定められた「みなし労働関係者」の規定について適切に手続を行い、労働福祉事業の実施に貢献できた。 ○沼津、浜松労政会館では、「無料労働相談」を実施し、労働者の処遇改善や職場問題などの解決に役立てた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・労働関係者の利用率向上が課題である。 	意見なし。
	公の施設として適切な運営が行われているか	<ul style="list-style-type: none"> ○条例や運営要領に定められた目的や運営方針をよく理解し、労働者の福祉の増進に寄与するように公正公平な管理運営に努めた。 ○条例や運営要領に定められた手続きを迅速かつ的確に実施した。 ○運営要領に定められた3条申請の手続(みなし労働団体)を県と協議して基準を明確にし、迅速かつ適正に手続を行い利用者の利便性の向上に努めた。 ○貸し出し開始時間を適正に運用するなど、管理運営を適正、誠実に運営した。 	意見なし。	意見なし。

静岡県労政会館指定管理者評価票

指定管理者(静岡県労働福祉事業協会グループ)

評価項目	指定管理者自己評価	評価委員のコメント(良好な点又は改善を要する点)		
		指定管理者に対するコメント	県に対するコメント	
経営状況	健全な運営及び適切な予算執行が行われているか	<ul style="list-style-type: none"> ○令和2年度は新型コロナウイルス感染症の拡大による影響を受け、当初目標とした利用率60%の目標を大きく下回る結果となった。 ○事業計画に掲げた静岡労政会館における会議室へのパーテーションの設置や移動しやすい軽量椅子や機の配備、デジタルサイネージの設置及びそれを活用した情報提供などを行った。また、事業計画とは別に一部会議室のLED化や会議室の防音化を図った。 ○沼津労政会館でもデジタルサイネージの設置やトイレの洋式化と会館敷地内の全館禁煙化を図った。 ○この様な状況下でも支出の削減を図るため様々な場面で、適正な契約執行に努め経費の削減に取り組んだ。 ○利用者の利便性を損なうことなく機能的な職員配置や効率的な勤務体制を構築して人件費の削減にも努めた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・静岡ビル保善への委託、発注に関する経理処理を、よりわかりやすく整理しておいてもらいたい。 	意見なし。
	利用目標の達成に向けた経営努力が行われているか	<ul style="list-style-type: none"> ○令和2年度は新型コロナウイルス感染症の拡大による影響を受け、当初目標とした利用率60%の目標を大きく下回る結果となった。 ○この点については、想定外の事象であり令和3年度もこの影響を大きく受けることは想像に難くない。 ○この様な状況下においても利用者の利便性を損なうことなく機能的な職員配置や効率的な勤務体制を構築するとともに人件費の大幅な削減にも努めた。それ以外の経費でも令和元年度に比べて削減できた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍という難しい環境ではあったが、新たな利用者の開拓という点では取組が弱かったと感じた。 ・コロナ禍の影響下、一定の努力はされている。 ・利用者の増加に向けて積極的な営業活動がなされたとは考えにくい。今後の利用者の確保に向けて具体的な方向性が見えてこないため、コロナの影響のあるなしにかかわらず、一定の利用者を確保できるような取り組みを検討して欲しかった。 	意見なし。

静岡県労政会館指定管理者評価票

指定管理者(静岡県労働福祉事業協会グループ)

評価項目	指定管理者自己評価	評価委員のコメント(良好な点又は改善を要する点)	
		指定管理者に対するコメント	県に対するコメント
管理運営状況	適切な人員体制を整えた運営が行われているか	意見なし。	意見なし。
	施設や設備が適切に管理されているか	<p>○令和2年度は新型コロナウイルスの感染拡大の中、休館措置やコロナ対策の実施及び周知、新型コロナ対策に基づくキャンセル対応、国、県の対応策に関する様々な要望、利用者からの問い合わせへの対応など、決して業務が縮小されない状況下でも利用者の利便性を損なうことなく効率的な職員配置や効率的な勤務体制を構築して、人件費の大幅な削減にも努めた。</p>	<p>意見なし。</p>

静岡県労政会館指定管理者評価票

指定管理者(静岡県労働福祉事業協会グループ)

評価項目	指定管理者自己評価	評価委員のコメント(良好な点又は改善を要する点)	
		指定管理者に対するコメント	県に対するコメント
サービスの向上・利用増進 利用者の利便性向上及び利用増進に向け、利用者アンケートや利用状況の分析を踏まえた適切な取組や広報PRを行っているか	<p>○長年の利用者からの意見を受け、トイレの改修工事を全ての労政会館で実施しており、静岡労政会館は令和3年9月には完成する予定である。</p> <p>○静岡労政会館では6階ホールエントランスが暗いという指摘があり、令和2年度後半にLED化を実施した。また、一部の会議室でも電灯のLED化を実施した。</p> <p>○同じく静岡労政会館では5階会議室のドアや窓がガラス張りのため他の会議室からの音声が会議の支障となるという苦情があり、令和2年度は一部会議室の防音工事を実施した。</p> <p>○令和2年度は新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、積極的なPR活動が憚られたため様々な情報の館内への掲示やデジタルサイネージの活用、チラシの配布やホームページの活用、労政会館便りの配布などを行ってPR活動を実施した。</p> <p>○利用者アンケートの要望・意見に対しては出来ることは迅速かつ積極的に取り組み、長期的に対応すべきことは速やかに県と協議をして方針を決定するなど真摯に取り組んでいる。直接的なご意見には、出来るだけその場で対応を図っている。</p>	<p>・例年通りの広報で、工夫の余地があると感じた。</p> <p>・アンケート意見に対する回答の表現が事務的に感じられる。</p> <p>・新型コロナウイルス感染症対策の拡充(パーテーション、アクリル板等)を求めたい。</p> <p>・広報活動の強化が課題である。</p> <p>・ホームページを開設したことにより、施設の情報が変わりやすくなった。ただし、全般的に利用者目線が希薄に感じる。利用者から寄せられた意見や要望に対しては、利用者の目線から対応して欲しい。</p>	<p>・利用者からの要望に応じ、開館時間を弾力的に早めることについて、条例の運用により対応が可能か検討すること。</p> <p>・予約開始時期を早めることについて、他の施設の状況を確認し、検討すること。</p>
個人情報の取扱い及び利用者とのトラブル対策は適切か	<p>○個人情報については、個人情報保護条例をよく理解し、当協会の文書規程及び個人情報取扱要領に基づき文書管理及びデータ管理を徹底し、特定した利用目的のために利用している。利用目的以外の利用の場合は個人情報取扱要領に基づき個人情報対象者への確認同意を得て対応している。</p> <p>○紙媒体による個人情報は最少限にとどめ鍵付きかつ視認不可能なキャビネットに保管し、保管の必要性のない紙媒体は、シュレッダーによる処理を徹底している。また、個人情報はデータとして外部に持ち出すことは厳禁としている。</p> <p>○利用者とのトラブルの防止のため、まず、登録時の説明の際に出来るだけ疑義が生じないように十分な説明を行うことにより利用にあたっての理解を深めるようにしている。</p> <p>○利用者が不便を感じるような事象が発生する場合や発生しそうな場合は、事前に窓口での十分な説明や掲示版に注目を集めるような形で分かりやすい掲示を行うとともにホームページに掲載して周知を図っている。</p> <p>○トラブルが発生した場合は、利用者の意見を納得するまで十分に、よく聴くとともに利用者が納得できるようわかりやすい説明を行っている。</p>	意見なし。	意見なし。

県の評価

- (指定管理者に対する評価委員コメントのまとめ)
- ・静岡ビル保養とグループを組んだことによる積極的な修繕については評価できる。発注に関する経理処理をわかりやすく整理すること。
 - ・コロナの影響を考慮しつつも、新たな利用者獲得に向けた取組を強化すること。
 - ・利用者目線に立った対応に、一層留意すること。
- (県に対する評価委員コメントのまとめ)
- ・指定管理者と協議し、利用者からの要望に弾力的に対応できるものは検討すること。
- (まとめ)
- ・これらの指摘について指定管理者に伝え、今後の運営に生かしていく。