

令和6（2024）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	郡山市福祉センター	施設区分	施設管理型
施設所在地	郡山市朝日一丁目29番9号	指定管理者	社会福祉法人郡山市社会福祉事業団
指定期間	令和6（2024）年4月1日～令和11（2029）年3月31日	施設所管部課	保健福祉部保健福祉総務課

評価項目	評価基準	配点 (標準点)	【一次評価(指定管理者による自己評価)】		【二次評価(市による評価)】	
			点数	「標準点」以外の評価とした理由	点数	一次評価と異なる理由
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・施行規則に則り平等利用や公平性が保たれ、使用料免除対象者へも適切な対応ができた。	2
2	危機管理、事故・災害・感染症等への対策・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	マニュアル・緊急連絡体制表の整備、訓練の実施など緊急時の対策・対応に努めた。	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)	3		3
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。	4(3)	3		3
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)	3		3
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)	3		3
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)	3		3
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)	3		3
9	利用者ニーズの把握・反映のための取組状況	利用者アンケートを適切に実施し、改善すべき事項やニーズへの対応を図っているか。	3(2)	2		2
小計			27	20		20

Ⅲ 管理経費の縮減							
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	各種帳簿等は全て適正に管理しており、現金管理も厳重かつ適正である。また、監事による監査や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)	3		3	
小計			10	8		8	
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)	3		3	
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)	3		3	
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、相談等を適切にしているか。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	各種届出等の連絡調整を適切に行っている。また、関係機関とも適切に連携し、修繕の対応など連絡を密にしている。	4	
小計			15	10		10	
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。）	12(5~7)	10	修繕箇所リスト等の作成が適正に行えている。また、法定点検の実施漏れはなく、修繕も速やかに市に報告し実施した。	10	
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。	5(3)	3		3	
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。	5(3)	4	施設入口前の花壇整備等により、景観の維持・形成に取り組んでいる。	4	
18	管理上必要な物品の管理	管理上必要な物品が適切に管理されているか。	2(2)	2		2	台帳が整備されており、管理状態も良好である。
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(2)	2		2	台帳が整備されており、管理状態も良好である。
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(2)	2		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(2)	2		2	
小計			30	25		25	

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)	2		2
23	地域経済への配慮 (地元採用・地元発注)	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		2
24	地域経済への配慮 (経済波及効果の広範性)	広範な経済波及効果が見込まれる取組みを実施したか	2(1)	1		1
小計			8	5		5

VII その他						
25	活動指標（アウトプット）の達成状況	設定した指標の目標値（施設開館日数、291日）を達成しているか。	2(1)	2	目標値の100%に達している。	2
26	成果指標（アウトカム）の達成状況	設定した指標の目標値（施設利用者数、24,000人）を達成しているか。	2(1)	2	達成率106.8%(25,649人)	2
27	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	市への協力も含め、積極的な管理運営ができています。	2
小計			6	6		6
合計点			100	78		78

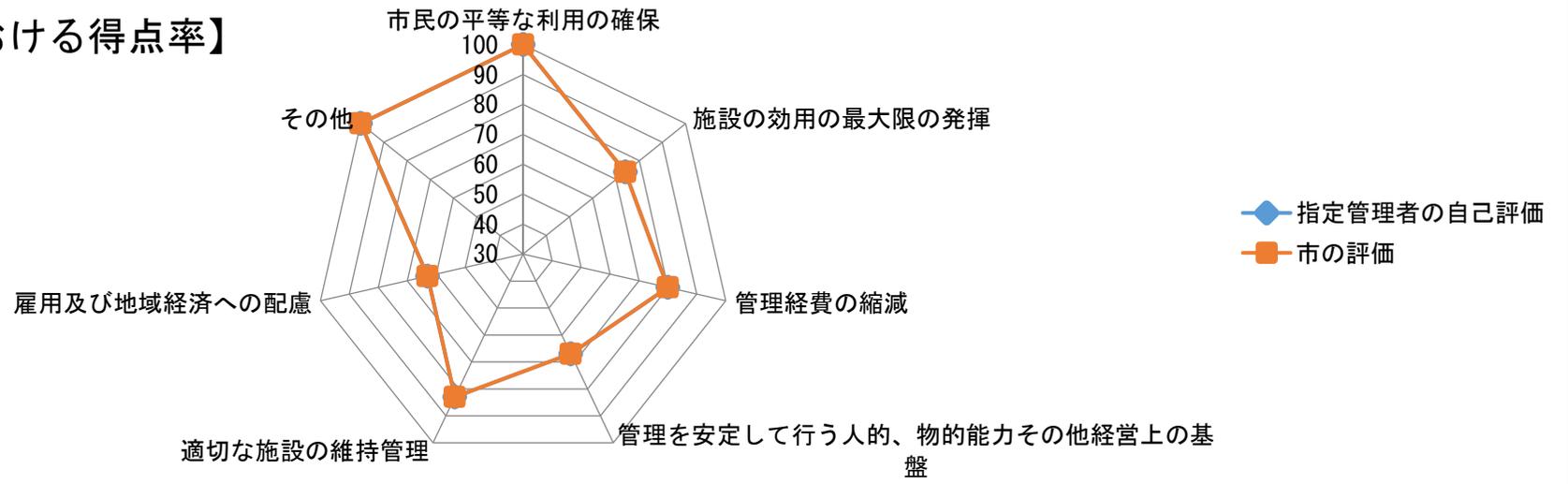
実績						
	令和6（2024）年度	令和7（2025）年度	令和8（2026）年度	令和9（2027）年度	令和10（2028）年度	合計
指定管理料（千円）	68,559					68,559
利用料金収入（千円）	1,598					1,598
利用者数（人）	25,649					25,649
二次評価 (市の評価)	A					
備考						

サービス向上対策

冷房設備の稼働期間外への対応策として、利用者入室前からの窓開放や扇風機の活用により室内温度の調整を図った。極端な温度上昇が見られた場合には、利用状況を踏まえ、冷房の弾力的な運用を行った。

また、カイゼン活動の中でセンター内およびエレベーター内の掲示内容を見直し、受付カウンターの整理、貸室使用簿・原状図の更新、机の定位置への印付け等を実施し、貸室利用者の利便性向上に努めた。

【各評価区分における得点率】



【一次評価（指定管理者による自己評価）】

評価	点数	評価内容
<p style="font-size: 48px; font-weight: bold;">A</p>	<p style="font-size: 48px; font-weight: bold;">78</p>	<p>【総合評価（評価できる点等）】</p> <p>①郡山市によるWi-Fi環境整備を受け、Web会議等の利用可能性を積極的に周知するとともに、利便性向上のため館内掲示物の見直しや貸室管理改善を実施。</p> <p>②常駐設備監視員との連携や軽微な修繕、市所管課・業者への迅速な依頼で維持管理を強化し、複数年契約による経費削減を図った。</p> <p>③「郡山市気候変動対策総合戦略」の推進に協力し、適正な室温管理、照明・水使用の節減、ブラインド整備等で省エネルギーを推進。</p> <p>④法人本部主催のメンタルヘルス研修会に参加し、職員の心の健康保持・増進に努めた。</p> <p>⑤新型コロナウイルス感染症が第5類移行後も検温体制や手指消毒液設置、共用部の定期消毒を継続し、安心して利用できる環境を整備した。</p> <hr/> <p>【今後に向けて改善が必要な点】</p> <p>施設利用者数は目標値を上回ることができたが、利用料金収入が目標値の60%に留まっていることから、継続的な利用者数確保に向けた創意工夫を検討するとともに、利用料金収入の増に向けた取組が必要である。また、施設の老朽化に伴うトラブル等がサービスの低下を招くことのないよう万全を期すことが必要である。さらに、エネルギー価格を始めとした物価高騰が継続しているため、一層の経費節減に努めることが必要。</p> <hr/> <p>【改善のための行動計画】</p> <p>①貸室については、Web会議等への利用可能性をさらに積極的に発信し稼働率の向上を図る。また、法人のウェブサイトを活用し、スマートフォンやタブレットにも対応した各室の写真やレイアウトを掲載することで、利用者が視覚的にイメージしやすい情報提供を行い、利用者数及び利用料金収入の増加に努める。</p> <p>②老朽化に伴う建物や設備の管理については、必要な点検・メンテナンス・修理等を遺漏なく実施し、利用者にとって安心・安全な施設の維持に努める。</p> <p>③「郡山市気候変動対策総合戦略」の推進に協力し、利用者の安全・安心を確保しつつ、気温に応じた適切な室温管理に基づく冷暖房設備の運転や昼休み時間の消灯、水道の節水調整および節水協力の掲示を行い、さらなる省エネルギーの推進に取り組む。</p>

【二次評価（市による評価）】

評価	点数	評価内容
A	78	<p>【総合評価（評価できる点等）】</p> <p>主に貸館施設として整備されたマニュアルに従って適切に業務を執行するとともに、待遇等についてもクレームがなく丁寧な窓口対応がなされている。</p> <p>収益面では、主な業務である貸館事業の利用者が前年度比で約4%増加し、前年度に続き一定の改善傾向がみられた。</p>
		<p>【今後に向けて改善が必要な点】</p> <p>貸館事業の利用者は増加しているものの、施設使用料収入は微減（約2%減少）している。利用者数および利用料金収入のいずれも、新型コロナウイルス感染症の発生前と比較すると回復途上にある。そのため、より幅広い層を取り込むための周知活動を強化する必要がある。</p>
		<p>【改善に向けて指定管理者に取り組んでほしい点及び市が取り組む事項】</p> <p>指定管理者の法人ホームページだけでなく、市のホームページにも各貸室の写真やレイアウトを掲載し、利用希望者がイメージしやすい情報提供を行う。また、稼働率が低い貸室については、具体的な使用方法や用途（例：Web会議など）を提示し、利用促進を図る。</p>