

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	郡山市中央老人福祉センター	施設区分	事業実施型
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	保健福祉部健康長寿課

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	平等利用公平性が保たれている。	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	不測の事態に備え、心肺蘇生トレーニングや応急処置の確認、マニュアルの見直しに取り組んだ。	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。	10(5)	7	仕様書の提案どおり事業を実施し、サービスの向上に取り組み、施設利用者数の目標値を上回ることができた。	7	
5	広報・PRの実施 利用促進のための取り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)	4	利用者の立場に立ち、適切に対応している。	4	
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)	4	利用者の意見要望に迅速に対応している。	4	
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		33	26		26	

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。契約に当たり、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	適切な帳簿管理ができています。	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)	4	適切な収入確保、経費節減ができています。	4
小計			10	9		9
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、相談等を適切に行っているか。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	各種届出報告書等適切に行っている。	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。）	10(5)	7	修繕等により施設・設備が適切に保持している。	7
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。	4(3)	4	旧大広間等も含め適切な状態が保持されている。	4
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。	4(3)	4	清掃・衛生面を維持している。	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。	1(1)	1		1
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）	1(1)	1		1
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			24	21		21

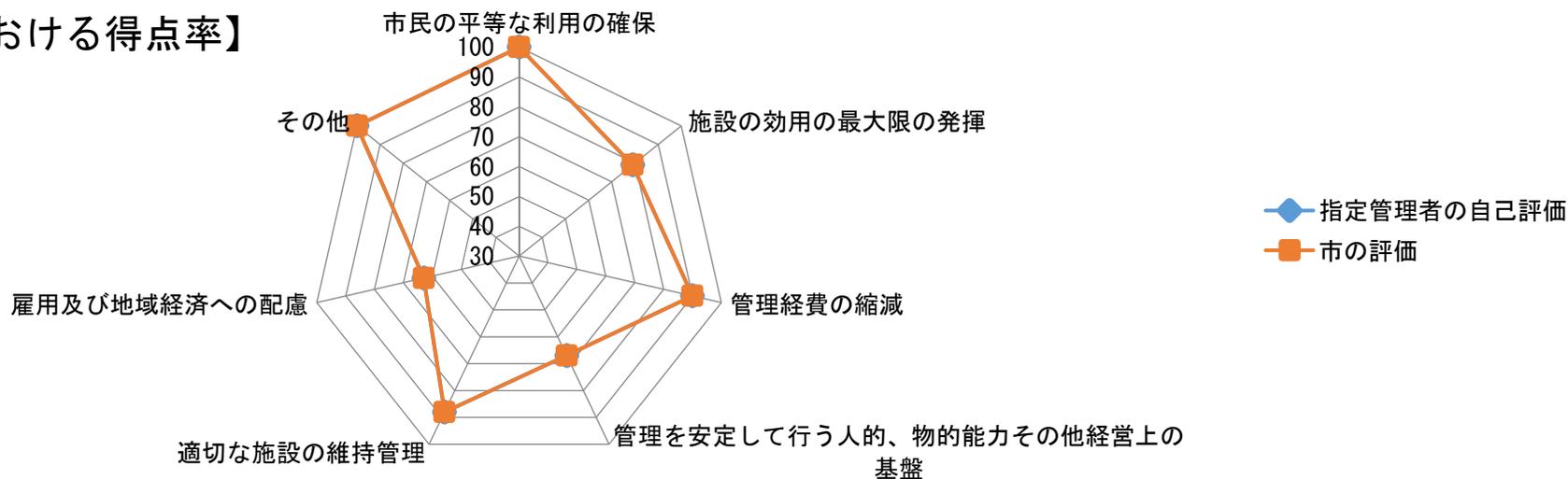
VI 雇用及び地域経済への配慮						
22	雇用・労働条件への配慮	労働基準法等の労働関係法令、郡山市公契約条例等の順守がなされているか。労働条件への配慮は十分か。	3(2)	2		2
23	地域経済への配慮 (地元採用・地元発注)	計画通りに市内からの職員採用を行っているか。再委託は計画通り適正に行われているか。市内事業者への再委託を行っているか。	3(2)	2		2
24	地域経済への配慮 (経済波及効果の広範性)	広範な経済波及効果が見込まれる取組みを実施したか	2(1)	1		1
小計			8	5		5
VII その他						
25	活動指標（アウトプット）の達成状況	設定した指標の目標値（施設開館日数、291日）（市民シニア講座の実施回数、150回）を達成しているか。	2(1)	2	施設開館日数：291日 市民シニア講座実施回数：150回	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、40,000人）を達成しているか。	2(1)	2	44,295人と目標値を上回った。	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	市と連携を密に積極的な管理運営に努めている。	2
小計			6	6		6
合計点			100	81		81

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）	23,419					23,419
利用料金収入（千円）	1,713					1,713
利用者数（人）	44,295					44,295
二次評価 （市の評価）	A					
備考						

サービス向上対策

- ・高齢者の利用が多いため、同じ建物内にある中央デイ・サービスセンターのチラシ常設や広報誌を掲示し、利用者の方々への周知に努めた。
- ・新型コロナウイルス感染症が五類になったことを受け、撤去していたテーブル、テレビ、新聞をフロアに設置し、市民の方々への憩いの場となるよう努めた。
- ・入浴施設の閉鎖に伴い、浴室付近に設置していたロッカーを機能訓練室の更衣室に移動し、より多くの利用者にお使いいただけるよう努めた。
- ・機能訓練室の更衣室にハンガーラックを追加設置し、より多くの利用者にお使いいただけるよう努めた。

【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
A	81	<p>【総合評価（評価できる点等）】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員間での情報共有を図り、利用者の方々に適切な対応ができるよう努めた。 ・限られた職員で不測の事態に対応するため、心肺蘇生トレーニングや応急処置の流れを確認し、マニュアルの見直しに取り組んだ。 ・市民シニア講座受講者へのアンケート調査により、ニーズの把握に努めた。また、事業団ホームページや広報こおりやまのPR活動により、更なる周知につながった。
		<p>【今後に向けて改善が必要な点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・高齢者の生きがいづくりや健康増進に関すること。 ・建物・設備等の維持管理に関すること。
		<p>【改善のための行動計画】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の方々への声掛けや、チラシ等でのPR活動を行い、更なる利用促進を図る。 ・施設点検マニュアルに基づき定期的な点検を行い、施設利用者の安全確保・適切な維持保全に努める。

【二次評価（市による評価）】

評価	点数	評価内容
A	81	<p>【総合評価（評価できる点等）】</p> <p>利用者数が目標値（40,000人）を上回る結果となり、非常に高く評価される。また、全体として安定的かつ適切な運営が行われており、利用者からの満足度も概ね高い水準を維持している。施設の清掃・設備の維持管理、安全対策等に関しても概ね良好であり、日常的な運営体制が整っている。</p>
		<p>【今後に向けて改善が必要な点】</p> <p>施設稼働率（利用者数）の向上</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>現状の成果を維持・発展させるとともに、利便性と快適性のさらなる向上に向けて、運営体制や施設環境の継続的な見直しを進めるとともに、高齢者の生きがいづくりや健康増進として、新たなシニア講座のメニューを創出するなど、新規利用者の利用促進を図っていただきたい。</p>