

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	郡山市障害者福祉センター	施設区分	事業実施型
施設所在地	郡山市香久池一丁目15番15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	保健福祉部障がい福祉課

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	応募多数の場合は抽選とするなど公平に対応している。	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	マニュアルを整備し、避難訓練はもちろん防災研修や実践を含めた感染症研修などを実施した。	1 標準対応と判断
小計			4	4		3
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)	9	提案通りに事業を実施し、カイゼン活動などサービス向上に努めた。	7 実施状況は「優れている」相当であり、区分を参考に点数を修正。
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)	4	広報おおりやまへの掲載のほか、SNSやチラシなどでPRを図った。	4
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	アンケートにより多くの方から対応が良いとの評価をいただいた。	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)	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)	4	ファミリーフェスタなどのイベントのほか、利用団体や隣接する保育所などと連携や交流を図っている。	4
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	29		27
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	法人で定めた規定等に基づき適正に管理した。	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		5 利用料金と事業収入の合計額が前年比17%増加
小計			10	8		10

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)	4	適切な人員を配置し、適宜研修を行い研鑽に取り組んでいる。	4	5回開催。報告書を回覧し情報を共有している。施設予約やキャッシュレス決裁等のデジタルに適切に対応している。
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	滞りなく市と連携し、業務に取り組んでいる。	4	
小計			15	11		11	

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)	8	漏れなく法定点検、定期点検等を実施し、利用者が不便なく使えるよう対応している。	0	消防法の法定点検(防火対象物点検報告)実施漏れあり ※8/20立入検査で判明、9/16に法定点検を実施した。今後、消防に点検報告書を提出し是正する。
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)	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。	4(3)	3		3	
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		0	消防法の法定点検(防火対象物点検報告)実施漏れあり
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	20		10	

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	

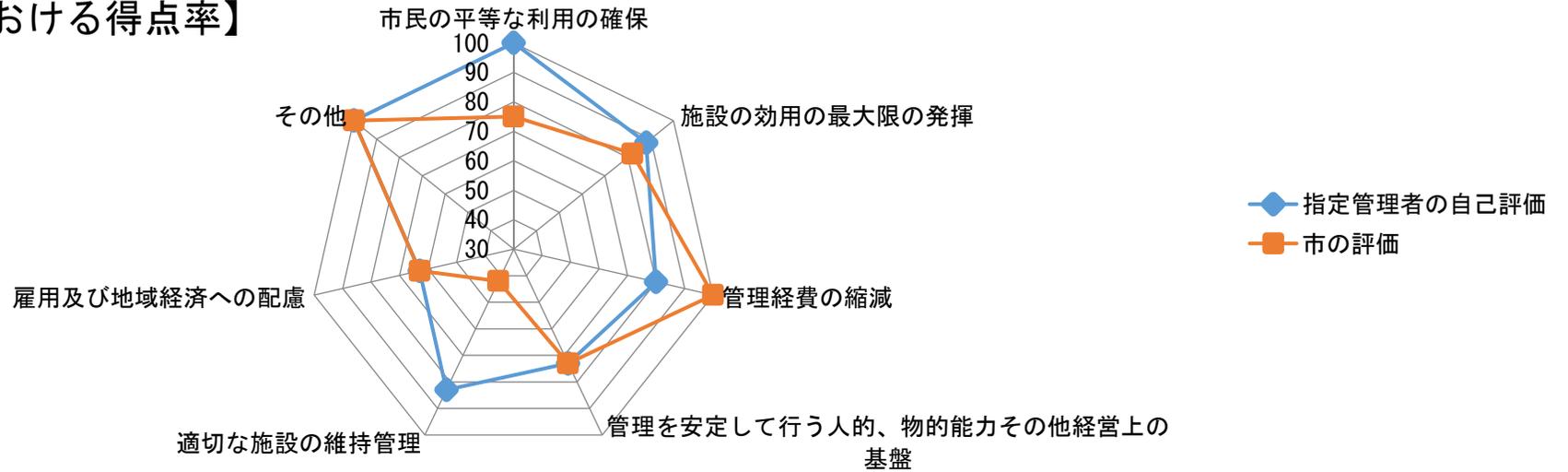
VII その他						
25	活動指標（アウトプット）の達成状況	設定した指標の目標値（開館日、345日）（開催回数、146回）を達成しているか。	2(1)	2	目標値を100%達成した。	2
26	成果指標（アウトカム）の達成状況	設定した指標の目標値（施設利用者数、30,000人）（委託事業延べ参加者数、2,500人）を達成しているか。	2(1)	2	目標値を上回る結果を残した。	2
27	指定管理業務への姿勢	積極的な管理運営、市に協力的であるか 地域や民間事業者と円滑な関係を構築しているか	2(1)	2	市へ協力的な運営を行い、地域や民間事業者と良好な関係を維持している。	2
小計			6	6		6
合計点			100	83		72

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）	38,016					38,016
利用料金収入（千円）	1,370					1,370
利用者数（人）	31,450					31,450
二次評価（市の評価）	A					
備考						

サービス向上対策

- ・非常時に備えて車椅子のタイヤや救急箱を定期的にメンテナンスするとともに、嘔吐物処理用に必要物一式を詰めたバケツを設置した。
- ・貸室の出入口にホワイトボードとマーカーを設置、利用団体や内容を明記することで、扉が閉まっているも部屋を間違えることなく利用できるようになった。
- ・照明器具やブラインド、換気扇及び空調口等の清掃を行い、明るさ確保や空気清浄等の衛生環境が向上した。

【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	83	<p>【総合評価（評価できる点等）】</p> <p>開館日と開催回数は目標値どおり、利用者数は目標値を上回る結果となった。コロナが落ち着き、久しぶりに講座に参加する方や、郡山総合体育館を使用していた団体などの利用があり、昨年度を上回る利用者数であった。また、外部から講師を招き視覚障がい者向けの防災研修会を開催し、職員向けには感染症研修として対策キットを使用し嘔吐物処理を実践で学んだ。また、研修内容を反映して、非常時における利用者の安全・安心が高まるよう、利用者の障害を踏まえた非常口表示の改善やヘルプカードを新たに設置するなど、災害に備えた取り組みを実施した。</p> <p>【今後に向けて改善が必要な点】</p> <p>新規利用者も見受けられるが、未だ当センターの認知度が低く、新規利用の拡大には繋がっていない。今以上に認知度を上げ、潜在利用者を獲得できるよう努める。さらに継続した利用に繋がるよう、利用者に満足いただける内容やサービスの提供する必要がある。</p> <p>【改善のための行動計画】</p> <p>市内で需要の見込める事業所や施設を訪ね、広報活動を実施する。また、コロナ前に実施していたようなイベントを順次計画し、利用者拡大に努める。今後も利用を継続いただけるよう、利用者の意見に耳を傾け、施設の管理や講座内容の充実などサービス向上に繋げる。</p>

【二次評価（市による評価）】

評価	点数	評価内容
A	72	<p>【総合評価（評価できる点等）】</p> <p>新型コロナウイルス感染症の5類移行後において、感染症対策を継続しつつ周知手段や利用ルールの見直し等、多様な対応を行うことで利用者数の増加及び満足度の向上に繋げ、ほとんどの項目で高評価を維持している。</p> <p>【今後に向けて改善が必要な点】</p> <p>消防法に基づく法定点検・報告に係る手続き漏れがあったため、再発防止に向けた体制の見直しが必要である。</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>法定点検等の実施スケジュールを適正に管理されたい。</p>