

令和元（2019）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	平成31年4月1日～令和6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	指定管理者自己評価	自己評価コメント	市評価	市評価コメント	特記事項
I 市民の平等な利用の確保							
1 平等利用	市民の利用に当たり、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	2	平等利用、公平性が保たれている。	2	規則・マニュアルに基づき、公平性が保たれている。	
2 危機管理、事故・災害等への対策・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	2	防災マニュアルの整備・訓練等を行っている。	1	マニュアルの整備、訓練等も計画どおり行われている。	
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	管理運営指針に基づき運営ができています。	3	運営方針及び仕様書に基づき管理運営ができています。	
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	事業計画に基づき事業を実施した。	3	事業計画どおり事業が実施されている。	
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	計画どおり利用促進の取り組みができています。	3	施設内の掲示やホームページで周知を図っている。	
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	丁寧な窓口対応に努めている。	4	対応等に問題は見受けられない。	
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、速滞なく市へ報告しているか。	4	4	迅速な対応・記録簿の整備ができています。	3	対応・報告に問題は見受けられない。	
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	4	市等との連携が図れている。	3	市等との連携が図れている。	
9 利用者アンケートへの対応状況	利用者アンケートによる指摘のうち、改善すべき事項について対応を図っているか。	3	2	利用者アンケートの迅速な対応ができています。	2	改善すべき事項について、対応が図られている。	
小計		27	22		21		

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	5	各種帳簿等は全て適正に管理できている。	4	各種帳簿等は全て適正に管理されている。	
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	丁寧な対応で利用者拡大に努めている。	3	維持管理経費の縮減等に取り組んでいる。	
小計		10	8		7		

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	適正な職員配置や研修の実施を計画どおり行った。	3	人員配置や労基法等の関係法令への対応が行えている。	
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	4	施設利用料及びその他の収入ともに増加している。	4	施設利用料が増収している。	
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	4	各種届出等の連絡調整を適切に行っている。	3	適切な連絡調整が行えている。	
小計		15	11		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	8	計画的な点検整備が適正にできています。	8	修繕を含め、適正な保守管理が行えている。	
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。	5	3	安全の確保が適正にできています。	4	施設の安全が確保できている。	
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	4	花壇整備等、自主的な取り組みもできています。	4	快適な環境の維持ができています。	
18 備品の管理	備品が適切に管理されているか。	3	2	備品台帳に基づき適正に管理できています。	2	備品台帳に基づき適正に管理できています。	
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)	3	2	持ち込み物品の管理も適正にできています。	2	持ち込み物品の管理簿が整備されている。	
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	1	法令遵守の取り組みが適正にできています。	1	適正に行われている。	
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	個人情報保護の研修会開催も行っている。	1	規定が整備されている。また、研修も実施している。	
小計		32	22		22		

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遵守がなされているか。労働条件への配慮は十分か。	3	2	労働関係法令等の遵守が適正に行われている。	2	労働関係法令等の遵守が適正に行われている。	
23 地域経済への配慮	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	地元雇用、地元発注等が適正に行われている。	2	地元雇用、地元発注等が適正に行われている。	
小計		6	4		4		

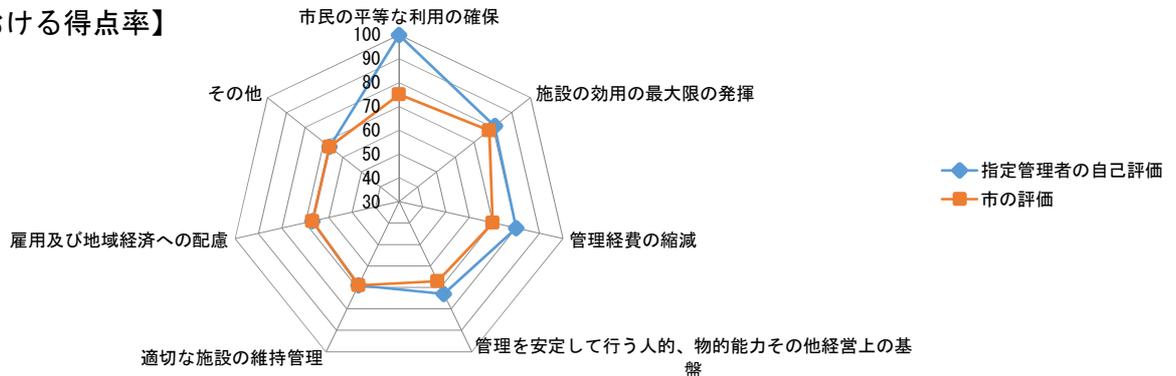
VII その他							
24 活動指標	設定した指標の目標値(開館日、292日)を達成しているか。	2	1	ほぼ計画どおりの開館日数を達成できた。	1	目標値をわずかに下回ったが、条例上の開館日についてすべて開館した。	「24 活動指標」については、実績は288日で当初目標値を下回ったものの、目標設定時に想定しえなかった元号改正に係る休日が生じたことが原因である。
25 成果指標	設定した指標の目標値(施設利用者数、30,000人)を達成しているか。	2	1	新型コロナウイルスの影響等により98.8%の達成率となった。	1	目標値をほぼ達成することができている。	
26 指定管理業務への姿勢	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	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	避難所運営等を含め、日頃から大変協力的である。	
小計		6	4		4		
合計点		100	75		71		

		実 績					
		令和元（2019）年度	令和2（2020）年度	令和3（2021）年度	令和4（2022）年度	令和5（2023）年度	合計
指定管理料	（千円）	51,281					51,281
利用料金収入	（千円）	2,512					2,512
利用者数	（人）	29,642					53,793
二次評価 （市の評価）		B					
備 考		R2.2.20から3.31にかけ、新型コロナウイルス感染防止に係る使用キャンセルが重なり、利用者数が減少した。					

サービス向上対策

貸館対象の部屋に設置しているテーブルの脚部キャスターの不良について、キャスター本体の交換修繕を行い、利用者の利便向上に努めた。

【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
B⁺	75	<p>【総合評価（評価できる点等）】 福祉センターの維持・管理等の業務委託について、費用対効果の観点から複数年契約とし、管理経費の縮減に努め、維持管理については、常駐する設備監視員と連絡を密にし、職員による修繕、市所管課への報告及び業者への修繕依頼を行い早期対応に努めた。 また、カイゼン活動のテーマとして「事務の効率化～施設運営の生産性向上のために～」に取り組み、新たに作成した各マニュアルについて、事務の効率化・適正化を図ることを目的に施設職員を対象とした研修会を開催した。</p> <p>【次年度に向けて改善が必要な点】 利用者アンケートにより、毎年「エアコンが使えず暑かった」などの冷房設備稼働についての要望が寄せられることから、冷房設備稼働期間外の対応について検討が必要である。</p>

【二次評価（市による評価）】

評価	点数	評価内容
B	71	<p>【総合評価（評価できる点等）】 主に貸館施設として整備されたマニュアルに従い、適切に業務を執行するとともに、手助けが必要な要配慮者についても丁寧に対応している。 収益面では、貸室が平成30年度から増えたことや貸室の改修による利便性の向上もあり、利用者数が前年度比161%、施設使用料収入が前年度比146%という結果であった。 また、令和元年10月に発生した東日本台風に起因する災害対応では、避難所開設に係る準備から暖房の弾力的な運用等の避難所の環境維持まで大変協力的な姿勢が見られた。</p> <p>【次年度に向けて改善を望む点】 利用者アンケートの冷房稼働に係る苦情について、貸室への扇風機や遮熱フィルムの設置による対策を講じてきてはいるが、冷房対象期間（7/1～9/15）以外においても夏日同等の気象が生じることから、冷房稼働の弾力的運用が可能な基準の作成及び適切な運用に努められたい。</p>

【改善のための行動計画】

行動計画
【前年度の指摘事項】
【改善対応状況】