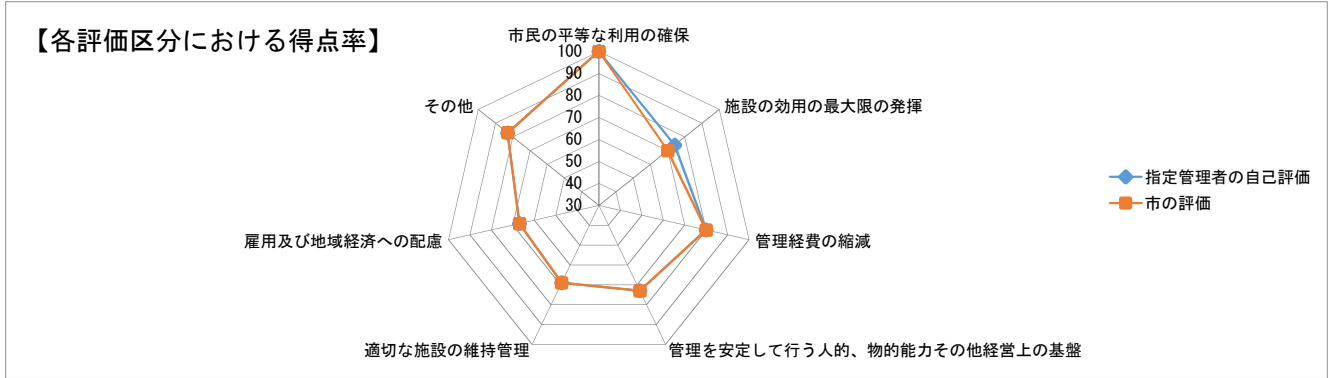


令和元（2019）年度 指定管理者制度導入施設 管理運営評価結果書

施設名称		サン・サン・グリーン湖南	施設区分		施設管理型		
施設所在地		郡山市湖南町福良字台島8584番地	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		農林部農業政策課		
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
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	2	苦情・投訴もなく、湖南公民館の改修工事に伴う活動団体への代替利用受付を適正に遂行できた。	2	平等利用、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	交代勤務を考慮し、誰もが緊急時に迅速に対応できるよう、よりスキルアップが必要	2	安全確保訓練や消防訓練の実施など、各種訓練を実施し、危機管理の対策が行われている。
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	スポーツやレクリエーションの場の提供は十分に図れたが、地域展開等に關する広報業務等の充実を図る必要あり。	3	概ね仕様書どおりの管理運営がなされた。
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	新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う休館により自主事業が実施出来なかった。利用者のニーズに反映した事業を実現したい。	3	2019年度は仕様書上、事業実施の予定はなかったが、2020年度に向け利用者のニーズを反映した事業等を検討している。
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	新型コロナウイルス感染防止の観点から、利用者数の制限を設ける現状により、類似施設の状況を参考にPRに努めた。	2	指定申請時の提案内容を実施はしたが、一部見直しが必要がある。
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	常連の利用者様に対して、親しみやすさが過剰になりやすい傾向にあるため、接客態度をより引き締めた。	3	利用者への適切な対応を行い、不適切な対応による苦情等はなかった。
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。) 特に重要な事業については、遅滞なく市へ報告しているか。	4	3	「ご意見箱」を常設し、気軽に苦情等が寄せられる環境及び記録簿の整備を図る必要あり。	3	利用者からの意見や修繕要望に迅速に対応した。
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	新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う休館の際、地元区委会の協力を得て、回遊による周知を図った。施設間の回遊や交流について、情報交換や交流を推進したい。	3	関係機関、周辺施設、地元とより積極的な連携を求めた。
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	特にご意見や苦情はなかったが、「E」の目標、迅速に対応できるようスキルアップする必要あり。	2	利用者アンケートに苦情等はなかったが、自己評価にあるように、自主的な積極的改善を求めた。
小計			27	20		19	
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	4	サニー・ランド湖南との帳簿等の区別管理をより図りた。現金管理は、遅滞なく入金処理が出来た。	4	帳簿管理等適正管理が図られた。
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	4	暖房設備等の未使用時は短時間でも停止させ、コスト削減に努めた。	4	予算額を上回る利用料金の収入があった。またコスト削減に向けた取り組みも積極的に行われた。
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	適正な人員配置と多種研修会への参加を実現した。	3	業務に支障が生じていない適正な職員配置で、ほぼ要求水準通りの成果があげられた。
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	同様の事業を展開している施設等を参考にし、集客及び収入増進を図りた。	4	指定管理会計の収支において黒字であるとともに、支出減に向けた積極的な取り組みを実施している。
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・報告等の期前提出をより実現したい。	4	各種報告、協議等ほとんどの案件で期限内・事前になされている。
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。)	12	8	指定申請時に基づいた保守管理は実現できているが、設備等の修繕を要する箇所が数多く見受けられ、可能な限り改善したい。	7	指定申請時に基づいた保守管理は実現できている。修繕実施にあたり市への事前承認も適切に実施した。
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	開所より32年以上が経過し、各所に経年劣化が見受けられる。安全を保持するため、設備等の管理がより必要である。	3	安全配慮のため、マニュアルが整備されており、施設の職員が内容を理解し周知されている。
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	清掃や美化等に努めているが、研修室内床カーペットの状態も悪いため改善したい。 ポスター等の掲示はなし。	4	利用者が快適に利用できる状態が保持されている。
18	備品の管理	備品が適切に管理されているか。	3	3	備品台帳に基づいた備品配置図を作成し、適切な管理を心がけている。	3	備品が損傷・滅失することなく、備品台帳と整合が図るとともに、配置図を作成するなど適正に管理している。
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)	3	2	持ち込み物品は無いが、管理を要する際は適切な管理に努めた。	3	持ち込み物品はなく、適正な施設管理を行っている。
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	職員に対する業務上、必要な法令等の義務の重要性を図りた。	1	法令、仕様書、指定申請時の提案を概ね適正に実施した。
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	1	事務室（観光案内展示室）を離れる際は必ず施錠し、侵入防止を図った。	1	法令、仕様書、指定申請時の提案を概ね適正に実施した。
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順守がなされているか。 労働条件への配慮は十分か。	3	2	指定申請時の提案内容通りの雇用・労働条件を遂行し、サニー・ランド湖南との業務シフト体制が概ね順調。	2	労働条件に配慮するとともに、R1年度は「職場環境を改善しよう」をテーマにカイゼン活動を実施するなど、自主的な取り組みも実施した。
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	新規補助職員1名を地元より雇用した。	2	地元からの雇用、地元企業への発注が指定申請時の提案内容通りの内容である。
小計			6	4		4	
Ⅶ その他							
24	活動指標	設定した指標の目標値（施設稼働率30%）を達成しているか。	2	1	そば加工調理室の稼働率を伸ばし、多目的ホールと研修室での稼働率は「35.26%」で目標値を大きく超えて達成できた。	1	活動指標は約90%であった。
25	成果指標	設定した指標の目標値（施設利用者数8,100人）を達成しているか。	2	2	目標値を大きく超えて達成できたが、次年度では、湖南公民館再開に伴う施設利用者の減少が懸念される。	2	成果指標は100%を超えた。
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	多様化するニーズへ適正に対応できるよう地域住民・団体等と密に連携し、気軽に利用できる多目的施設として構築したい。	2	市に協力的、事務ミス・報告遅れが少なく地域と円滑な関係を構築している。
小計			6	5		5	
合 計 点			100	74		73	

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）	2,331					2,331
利用料金収入（千円）	200					200
利用者数（人）	10,026					2,531
二次評価 （市の評価）	B					
備 考						

サ ー ビ ス 向 上 対 策
条例に基づく休館日を臨時に開館し、市民や地域住民によるスポーツやレクリエーションの場を広く提供した。



【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	74	【総合評価（評価できる点等）】 ・湖南公民館の改修工事に伴う代替利用に加え、市内からの個人利用者が増加した結果、目標値の利用者数が「2,000人以上」多く達成できた。 ・指定管理会計の収支の「黒字」を達成できた。 【次年度に向けて改善が必要な点】 ・サニー・ランド湖南と一体的に管理運営した対象年度において、指定期間開始より勤務編成・施設運営の把握等に苦慮した結果、全職員による共通認識のもとでの事業展開及びサービス提供が十分に機能できなかったため、管理を安定して行えるよう体制作りを努めたい。

【二次評価（市による評価）】

評価	点数	評価内容
B	73	【総合評価（評価できる点等）】 ・カイゼン活動として案内板を掲示し、施設利用者へのお知らせをすることで、利便性の向上が図られた。 ・湖南公民館の改修工事に伴う代替利用に加え、市内からの個人利用者が増加した結果、施設利用者数が目標を大きく超えた。 ・市に協力的、事務ミス・報告漏れが少なく地域と円滑な関係を構築している。 【次年度に向けて改善を望む点】 ・サニー・ランド湖南との一体的な管理運営を生かした施設管理、事業活動が望まれる。

【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】