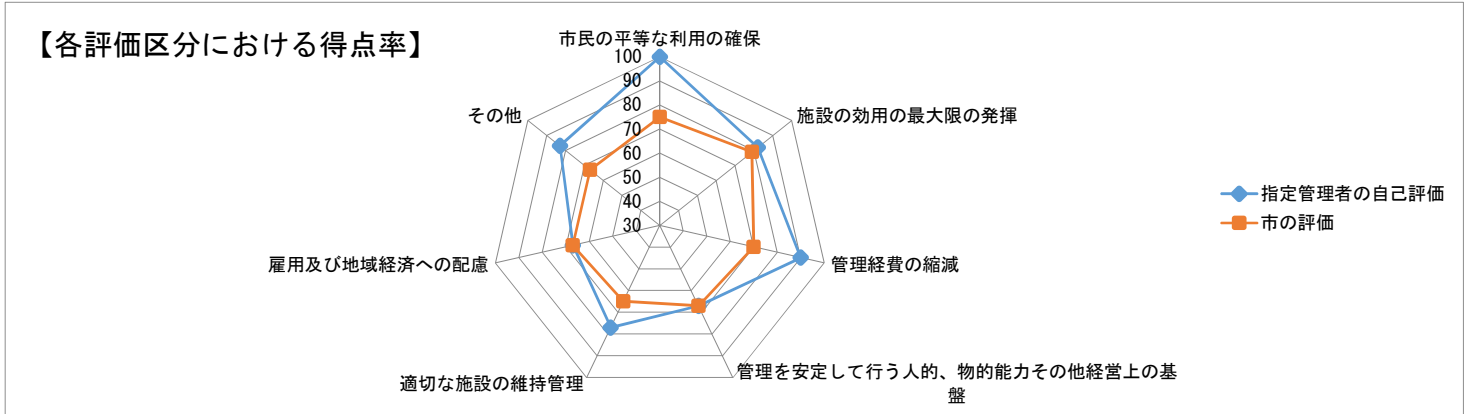


令和元（2019）年度 指定管理者制度導入施設 管理運営評価結果書

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15-15		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		保健福祉部障がい福祉課			
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	2	平等利用、公平性が保たれており、苦情等が1件もない。	2	公平な利用がなされており、苦情件数も0件であった。	
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	2	マニュアルが整備されており、予定回数通り訓練を行った。	1	マニュアル整備確認済み。また、予定回数通り訓練が行われていた。	
小計			4	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	市が示した管理運営方針、仕様書の概ね水準通り管理運営を行った。	3	仕様書に従った管理運営がなされている。	
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	6	6	仕様書通りに事業を実施した。貸室利用者も計画より微増。	5	仕様書及び事業計画どおりに事業が実施されていた。	
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	4	4	タウン誌の紙面のみでなく、WEB版の掲載も新たに試み、講座募集に積極的に活用した。	4	地域の情報誌及びSNSを積極的に活用し、施設の利用促進を図っている。	
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	4	4	利用者アンケートでお褒めの言葉を多数いただいている。	4	利用者アンケートにて接客態度に関して高い評価を得ている。	
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	4	4	令和元年度は苦情はないが、記録簿の整備、市への速やかな対応を行っている。	4	苦情記録簿は整備されており、迅速に対応できる体制が整えられている。	
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	香久山自治会との防災訓練でのタイアップ、中央公民館からボッチャ教室依頼等、連携を図っている。	3	周辺地域の自治会及び施設と十分に連携が図られている。	
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	3	3	利用者アンケートでの指摘に迅速に対応した。	3	利用者アンケートにて指摘された事項に対して適切に対応している。	
小計			33	27	27		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	5	5	法人の経理規定及び委託契約事務マニュアルに基づき、適正な帳簿管理、現金管理を行っている。	4	帳簿は適正に管理されていた。業務委託や修繕について、適正に行われている。	
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	4	4	利用料金収入増加に努め、適正に支出した。	3	適正な支出が行われている。	
小計			10	9	9		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	3	人員の配置、有資格者の確保等適切である。研修も開催数も十分である。	3	適切な人員を配置している。また、研修も必要十分な回数行われている。	
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	指定管理会計の収支において、黒字であり、利用料金収入は、増加したが、その他の収入で減少した。	3	台風19号に伴う避難所開設による影響を受け、一部収入が減少したが、収支予算書どおりの収支状況となっている。	
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	4	市への各種届出等迅速に行っている。また、地域との連絡調整も的確に行っている。	4	協定書に従い遅滞なく行われている。	
小計			15	10	10		10		
Ⅴ 適切な施設の維持管理									
15	施設・設備の保守管理	法定点検が確実に実行されているか。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	8	7	法定、定期、自主点検を綿密に行った。また、修繕は概ね事前に市の承認を得た。	7	法定点検は確実に実行されており、施設・設備は適切な状態が保たれている。	
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。	4	3	3	マニュアルが整備されており、リスク対応の保険に適正に加入している。	3	マニュアル整備確認済み。保険についても適正に加入していた。	
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	利用者が快適に利用できる状態が保持されている。	3	現地確認の結果、快適に利用できる状態が保持されていた。	
18	備品の管理	備品が適切に管理されているか。	2	2	2	備品台帳とも整合が図れており、保管状態も良好である。	1	備品台帳とも整合が図れており、適切に保管されている。	
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）	2	2	2	備品と区別が明確であり、物品も適正に管理されている。	1	備品と区別が明確であり、物品も適正に管理されている。	
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	1	法令、仕様書、指定申請時の提案を適正に実施した。	1	法令等に従って適正に実施されている。	
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	1	1	法令、仕様書、指定申請時の提案を適正に実施した。	1	法令等に従って適正に実施されている。	
小計			26	20	20		17		
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	指定申請時の提案内容通りの雇用・労働条件である。	2	労働基準法等の関係法令の遵守がなされている。	
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	2	再委託は計画通りに適正に行われており、市内業者への再委託も行っている。	2	再委託は市内業者へ適正に行われており、計画に相違ない。	
小計			6	4	4		4		
Ⅶ その他									
24	活動指標	設定した指標の目標値（開館日346日、各種講座・行事・クラブ開催回数146回）を達成しているか。	2	1	1	R2.2.26からR2.3.31までの市からの講座中止要請のため講座回数が目標値に満たなかった。その期間前は100%であった。141回実施/146回予定	1	新型コロナウイルス感染拡大防止による講座の中止要請により目標値を達せず、これを考慮すると、目標を概ね達成しているといえる。	
25	成果指標	設定した指標の目標値（施設利用者数35,000人）を達成しているか。	2	2	2	目標を達成し超えている。	2	目標値を達成。	
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	2	積極的に管理運営を行い、市に協力している。地域や民間業者とも円滑な関係を構築している。	1	市に協力的な姿勢である。また、障がい者団体とも円滑な関係を築いている。	
小計			6	5	5		4		
合 計 点			100	79	79		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）	33,901					33,901
利用料金収入（千円）	1,368					1,368
利用者数（人）	35,450					35,269
二次評価 （市の評価）	B					
備 考	令和元年台風第19号					

サ ー ビ ス 向 上 対 策
ボランティア講座参加者や施設見学に訪れた来所者等に、DVDや冊子を用いて障がい者への理解を深めてもらう活動を行った。
啓発用のDVDでは、視覚・聴覚・車いす（肢体）・知的・精神等の各障がい者への声のかけ方、接し方、支援の方法等を視聴し、さらに冊子「ユニバーサル社会の実現を目指して」を配布し、職員が項目ごとに直接説明を行った。
一般の方に障がい者への声かけ支援や障がい特性の理解を深めることに尽力することにより、障がい者へのサービス向上につながった。



評価	点数	評価内容
B +	79	【総合評価（評価できる点等）】 市民の貸室等利用に関しては、平等利用公平性が保たれていた。また、利用者アンケートでも多くの利用者に、職員の接客態度にお褒めの言葉いただいた。職員の士気の向上につながり、さらに窓口や電話口等の対応でも丁寧に利用者の立場に立って接することができた。また、広報PRに関しては、広報こおりやま・事業案内チラシの他にSNSやタウン誌、WEB版タウン誌等掲載を18回行った。講座に関しては、要約筆記者養成講座をセンター主催事業として新たに行った。PR活動やボランティア団体の協力もあり、市主催時のH30年度参加者6名を上回る11名の申し込みがあった。9名が修了証書を受け取ることができた。要約筆記者等のボラ育成に力を注ぐことができた。 【次年度に向けて改善が必要な点】 施設修繕について、概ね事前報告を行ったが、次年度は全ての修繕項目について、漏れなく事前報告を行い施設・設備の保守管理を行っていく。また、活動指標・成果指標の目標値を達成できるように事業実施を行っていく。さらに利用者へのサービス向上につなげるために、広報活動や接客態度等を今年度以上に行っていくことが必要である。

評価	点数	評価内容
B	71	【総合評価（評価できる点等）】 - 令和元年台風第19号発生に伴う避難所開設による貸室の利用停止を行った際に、利用予定者へ速やかなキャンセル対応等を行い、混乱が生じることをないよう対応を行った点は評価できる。 - 施設職員が継続して手話学習を行っており、来館する障がい者に対して丁寧かつスムーズな対応に努めていた。その結果、利用者アンケートにおいても高い評価を得ており、今後も継続して取り組むことが望まれる。 - 要約筆記者養成講座において前年度の修了者6名を上回る9名が修了。これにより、ボランティアの育成に寄与することができた点は評価に値する。 【次年度に向けて改善を望む点】 - 施設修繕に伴う事前報告について一部漏れがみられた。よって、次年度以降は漏れなく報告を行い、適切な施設管理を図る必要がある。 - 指定管理者の法人本部と施設間において、情報共有が適切に行われていない状況がみられた。そのため、指定管理者全体の意思統一が図れるよう連携体制を強化することが望まれる。

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】