

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29-9		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	保健福祉部健康長寿課			
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	公平な利用に努めた	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	安全対策に努めた	1	危機管理等の対策が適切に行われている。
		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できた。	3	水準どおりの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	サービス向上の取り組みができた。	6	協議どおりの事業がなされている。
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	市の広報こおりやま等で周知を図った。	3	事業団ホームページや掲示板等により事業の周知を図っている。
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	利用者に適切な対応に努めた	4	利用者アンケートにおいて職員への賞賛の意見があった。
7	苦情・要望の把握・対応	利用者からの苦情、苦言を受け、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	意見要望には迅速に対応した	4	適切な対応が取られている。
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	市担当課等との連携が図られた	3	関係機関との連携が取れている。
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	積極的に改善に取り組んだ	2	対応可能なものについて、適切な対応が取られている。
		小計	33	24		25	
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	帳簿管理、財務等は適正に管理できた	5	適正な管理・経理がなされている。
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	適正な予算執行に努めた	3	収入確保の取り組み及び支出の適正化が図られている。
		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	勤務実績、労働環境は適切である	3	適切に行われている。
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	4	収支予算書に基づき予算執行できた	3	収支状況は黒字。
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	市等への報告は適正に行われた	4	各種届出等が適切になされている。
		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	法定点検が確実に実施されているか。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	法定点検は実施できた	6	適切に行われている。
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	安全な状態は保持できている	3	リスク対応のための訓練やマニュアルの整備等がなされている。
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。	4	3	利用後の清掃等環境衛生面は維持されている	2	風呂場のドア、トイレの汚れについて利用者からの意見あり。
18	備品の管理	備品が適切に管理されているか。	2	2	備品管理は適正に行われている	1	適切に管理されている。
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	物品管理は適切である	1	適切に管理されている。
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	法令等に基づき必要な点検等を行っている	1	法令等が順守されている
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	法令等に従い個人情報保護に努めた	1	適切な個人情報の管理がなされている。
		小計	26	20		15	
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	労働基準法等遵守されている	2	適切な雇用・労働条件がなされている。
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	地元業者等から物品等発注している	2	適切に行われている。
		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、市民シニア講座事業における講座開催回数150回)を達成しているか。	2	1	達成率80%～100%	1	開館日287日(祝日増)講座回数143回(協議あり)
25	成果指標	設定した指標の目標値(施設利用者数、64,000人)を達成しているか。	2	1	達成率80%～100%	1	利用者数51,058人 80%
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	市に協力し積極的な管理運営に努めている	2	市に協力的であり、地域との円滑な関係が構築されている。
		小計	6	4		4	
合計点			100	75		69	

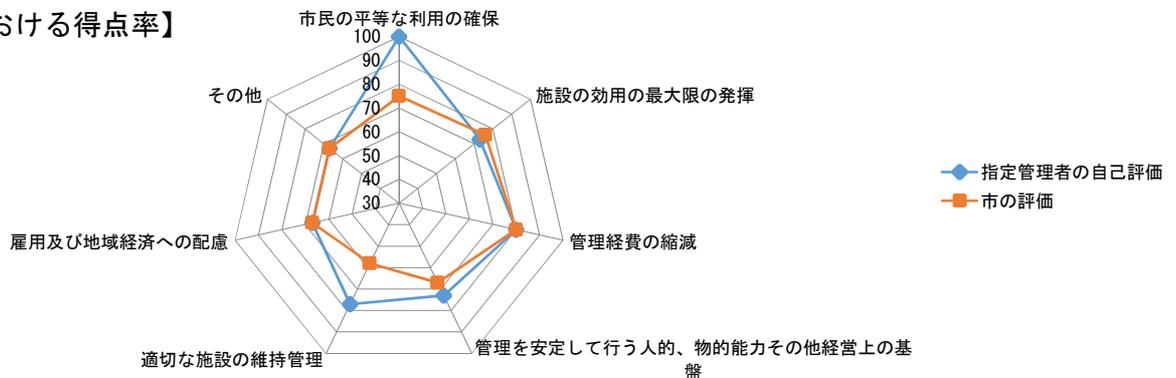
		実 績					
		令和元（2019）年度	令和2（2020）年度	令和3（2021）年度	令和4（2022）年度	令和5（2023）年度	合計
指定管理料	（千円）	20,817					20,817
利用料金収入	（千円）	2,078					2,078
利用者数	（人）	51,058					51,058
二次評価 （市の評価）		C ⁺					
備 考		台風19号の影響により、避難所開設となった。 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、R2.2.25から講座等の中止、R2.3.4から入浴利用の休止となった。					

サービス向上対策

突然の雨に備えてビニール傘を用意して利用者の利便性の向上を図った。

健康体操においては、年齢層に合わせたCDを準備して事業に活用した。

【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
B ⁺	75	【総合評価（評価できる点等）】 利用者のニーズを把握し、安全に配慮しながら常に効率性を考え事業を実施した。
		【次年度に向けて改善が必要な点】 利用者にわかりやすい環境を作り施設の運営を図ること。

【二次評価（市による評価）】

評価	点数	評価内容
C ⁺	69	【総合評価（評価できる点等）】 高齢者のための各種健康相談や健康体操教室、シニア講座の実施のほか、クラブ活動の場の提供や入浴サービスの提供を行うなど、高齢者の福祉の増進を図る施設として役割を果たしている。また、講座開催等の周知方法として掲示板の活用や利用者が記載できる場所の確保、脱衣所に肘掛け椅子の設置など、利用者が快適に施設をりようできるようサービスの向上を図っている。
		【次年度に向けて改善を望む点】 新型コロナウイルスの影響により、利用者数が減少していることから、新型コロナウイルス感染防止対策を講じながら、利用者数の確保に向けた取り組みを実施願いたい。

【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】