

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 | 郡山市老人福祉センター寿楽荘 | 施設区分 | 事業実施型 |
| 施設所在地 | 郡山市熱海町熱海5丁目16 | 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 | 適切な平等利用の確保を行っている。 | 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 | 防災マニュアルの整備・訓練等を行っている。 | 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 | 仕様書に合致した管理運営を行っている。 | 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 | 計画通り事業が実施されている。 | 6 | 仕様書や計画書の水準は満たしている。 |
| 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 | チラシ配布、広報による講座等の案内を行っている。 | 3 | 事業回ウェブページ等により、事業開催の周知や各施設にパンフレットを配布し施設のPRを行っている。 |
| 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 | 適切である。 | 3 | 利用者への適切な対応がとられている。 |
| 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 | 対応できている。苦情はなかった。 | 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 | 4 | 連携を行っている。 | 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 | 改善すべき点については、対応している。 | 2 | 適切な対応が取られている。 |
| 小計 | | 33 | 25 | | 24 | | |

| | | | | | | | |
|--------------------|----------------------|---|---|---|-----------|---|---------------------------|
| 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 | 適正に行っている。 | 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 | 適正に行っている。 | 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 | 確保されている。研修に参加している。 | 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 | 3 | 収入確保に取組んでいる。 | 2 | 収支状況は赤字であるが、指定管理料以外の収入確保に取り組んでいる。 |
| 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 | 適切に行っている。 | 4 | 各種届出等が適切になされている。 |
| 小計 | | 15 | 10 | | 9 | | |

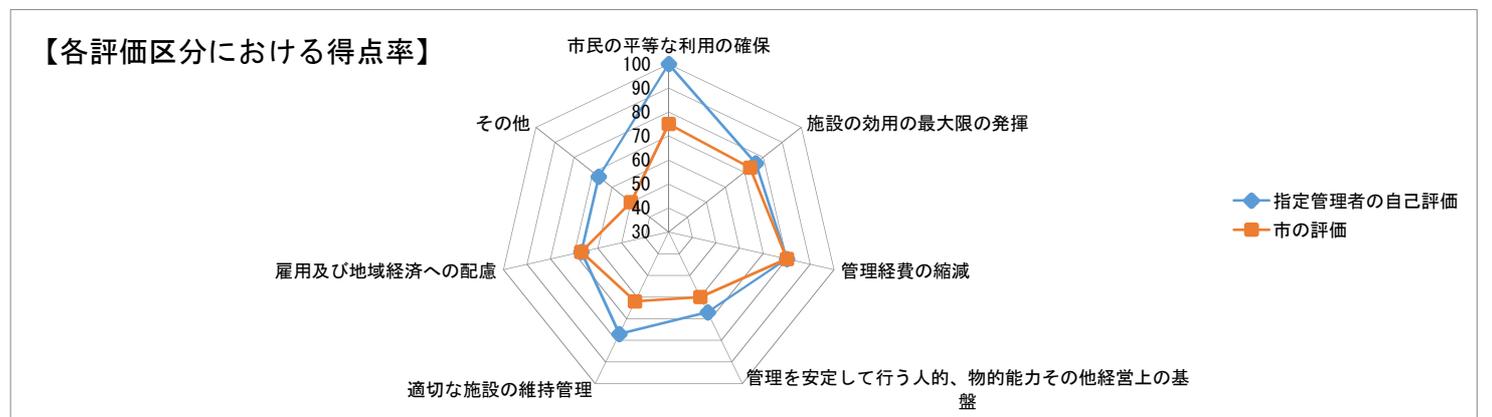
| | | | | | | | |
|---------------------|------------|---|----|---|----------------|---|-------------------------------|
| V 適切な施設の維持管理 | | | | | | | |
| 15 | 施設・設備の保守管理 | 法定点検が確実に実施されているか。施設・設備が適切に利用できるように状態が保持されているか。(修繕を含む。) | 10 | 8 | 適切に行っている。 | 6 | 法定点検等が適切に行われている。 |
| 16 | 安全の確保 | 建物・設備等が安全に利用できるような状態が保持されているか。 | 4 | 3 | 安全配慮が保持させている。 | 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 | 快適に利用できる状態である。 | 3 | 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。 | 2 | 2 | 適正に管理している。 | 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 | 適正に管理している。 | 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 | 適正に実施している。 | 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 | 適正に実施している。 | 1 | 適切な個人情報の管理がなされている。 |
| 小計 | | 26 | 20 | | 16 | | |

| | | | | | | | |
|------------------------|-------------|---|---|---|--------------|---|--------------------|
| 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 | 労働条件に配慮している。 | 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 | 適正に行っている。 | 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298日、講座開催数8回)を達成しているか。 | 2 | 2 | 目標どおりである。 | 1 | 開館日294日(祝日増) 講座回数8回 100% |
| 25 | 成果指標 | 設定した指標の目標値(施設利用者数8,116人)を達成しているか。 | 2 | 0 | 72%の達成率であった。努力が必要である。 | 0 | 利用者数5,924人 73% |
| 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 | 円滑な関係である。 | 2 | 市に協力的であり、関係機関との円滑な関係が構築されている。 |
| 小計 | | 6 | 4 | | 3 | | |
| 合計点 | | 100 | 75 | | 67 | | |

| | | 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） | 14,939 | | | | | 14,939 |
| 利用料金収入 | （千円） | 957 | | | | | 957 |
| 利用者数 | （人） | 5,924 | | | | | 15,896 |
| 二次評価 （市の評価） | | C ⁺ | | | | | |
| 備 考 | | 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 |
|--|
| 施設広報用カラーチラシを作成し観光案内所や町内要所、市内地域交流センター及び公民館へ配置しPRに努めた。 |
| 教養講座等の開催、しょうぶ湯、ゆず湯等の季節に合わせた入浴サービスの提供を行いサービスの向上に努めた。 |
| 修繕を要する箇所は、専門業者に依頼し修繕を行った。 |



【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 ⁺ | 75 | <p>【総合評価（評価できる点等）】 サービスの提供と接遇を実施し利用者からの苦情もなく適切に業務を行っている。管理経費の縮減を行い業務の効率化を目指し試行錯誤している。サービスの向上を図るため機会あるごとに職員は研修会に参加し職員の資質の向上と意識の高揚を図っている。危機管理等については防災マニュアルなどに従い良好に対応している。</p> <p>【次年度に向けて改善が必要な点】 成果指針の目標値に達していないことから、より一層の、施設のPR活動や利用者のニーズを把握した市民サービスの提供を行う取り組みに工夫が必要である。利用者アンケートなどの意見を大いに参考にし積極的に改善していく。</p> |

【二次評価（市による評価）】

| 評価 | 点数 | 評価内容 |
|----------------|----|--|
| C ⁺ | 67 | <p>【総合評価（評価できる点等）】 初めてご利用になる方への管内案内等の実施や季節感のある折り紙の作品や花を掲示等、利用者の方が快適に施設を利用できる環境づくりを行っている。 また、脱衣所へのヘルスメーターやヒーターの設置や和室(個室)への掛け時計の設置等、前年度要望のあったものについて対応を行っている。</p> <p>【次年度に向けて改善を望む点】 利用者数において、新型コロナウイルスの影響を除外しても、目標値（月平均約676人）との差が大きい。施設広報用カラーチラシを各関連施設等へ設置、配布してPRに努めているところではあるが、利用者数及び利用料金収入の増加に向けたさらなる取り組みについて実施願いたい。</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】 |