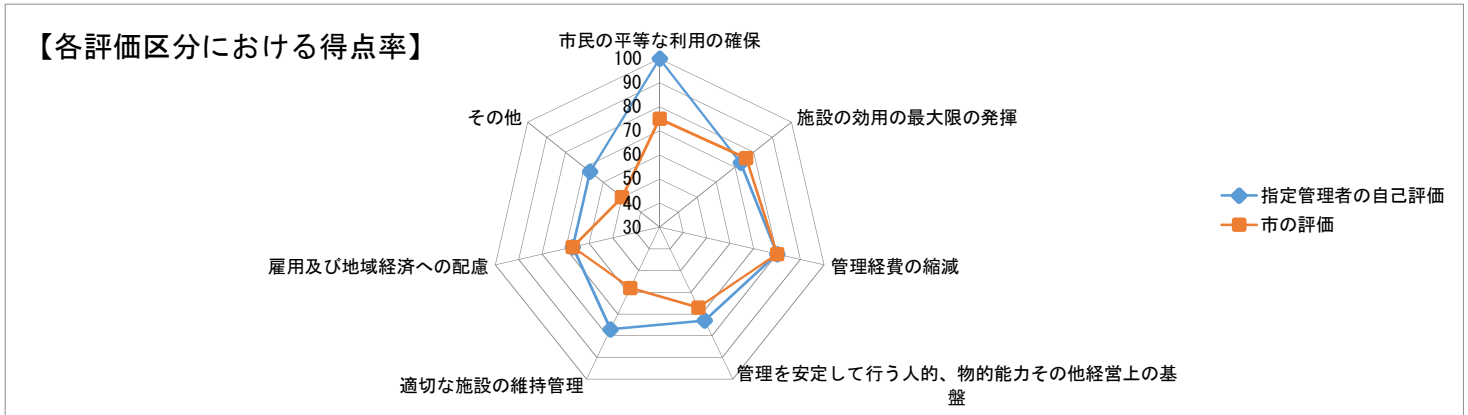


令和元（2019）年度 指定管理者制度導入施設 管理運営評価結果書

施設名称		郡山市高齢者文化休養センター逢瀬荘		施設区分		事業実施型		
施設所在地		郡山市逢瀬町河内字西午房沢11-2		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	平等・公平性が保つよう努めている。	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	マニュアルにより訓練を行い緊急時に対応出来るよう努めている。	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	市の管理運営方針、仕様書の水準どおり管理運営した。	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	新型コロナウイルス感染症対策のため36日間休止	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	仕様書・申請時提案内容で適正に対応。各団体・施設等訪問しPRに務めた。	3	事業団ホームページやフリーページ等によりPR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をしている。	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	利用者からの意見・苦情に迅速対応した。	4	苦情受付簿で管理し、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 等）	4	3	関係機関と情報交換を行うと共に、地域活動へ参加した。	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	アンケートでの指摘に、改善すべき点に迅速に対応した。	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	帳簿管理を適切に行った。 委託業務・修繕について適正に監督・検収を行った。	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	コロナウィルス感染拡大防止対策の事業休止で利用料金が減少	3	新型コロナウイルスの影響を考慮し評価	
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	適正な職員配置で、研修にも積極的に参加した。	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	利用者数の減少と新型コロナウイルス感染症対策としての事業休止により減収	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	市への各種届出、協議等適切に行った。	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、自主点検を実施。修繕実施にあたり市に承認を得て実施	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	仕様書中、指定申請時提案内容を適正に行い、常に巡回点検を行った。	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	常に衛生・美観を意識して清掃に取り組み、また新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を行った。	2	脱衣室の床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	適正に管理されている。	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	適正に管理されている。	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	法令、仕様書、指定申請時提案を遵守した。	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	指定申請時の提案どおりの雇用・労働条件で行った。	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	地元からの雇用に努めている。	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358日、講座開催数5講座27回）を達成しているか。	2	2	目標値に達成している。	1	開館日350日（祝日増） 講座回数5講座27回100%	
	成果指標	設定した指標の目標値（施設利用者数、39,000人）を達成しているか。	2	0	新型コロナの影響もあり、76%の達成率	0	利用者数29,895人 77%	
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	管理運営を適切に行い市、地域業者等と関係構築に務めた。	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		3		
合 計 点			100	75		68		

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）	65,051					65,051
利用料金収入（千円）	27,730					27,730
利用者数（人）	29,895					92,781
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
宿泊利用者の食事を充実するため季節の果物の提供と、コーヒーのセルフサービスを行った。



【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	【総合評価（評価できる点等）】 - 施設の維持管理等の業務委託について、費用対効果の視点から複数年契約とし、管理経費の削減に務めた。 【次年度に向けて改善が必要な点】 - 施設の不具合を点検により早期発見・対処に努め、営業に支障が出ないよう対応する。 - 新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を調査・検討し、施設利用者増大に努める。

【二次評価（市による評価）】		
評価	点数	評価内容
C +	68	【総合評価（評価できる点等）】 季節の果物の提供や朝食・夕食時のコーヒーのセルフサービスの実施など、利用者のニーズを把握しながら、サービスの向上に取り組んでいる。 また、高齢者を対象とした教養講座の開催により、施設の役割である高齢者の文化・教養の向上に努めている。 【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、利用者数及び利用料金収入が激減していることから、新型コロナウイルス感染防止対策を講じながら、利用者数及び利用料金収入の確保に向けた新たな取り組みを実施願いたい。 施設全体が老朽化していることから、日常点検を強化するとともに、修繕できる範囲のものについての計画的な修繕を実施願いたい。

【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】