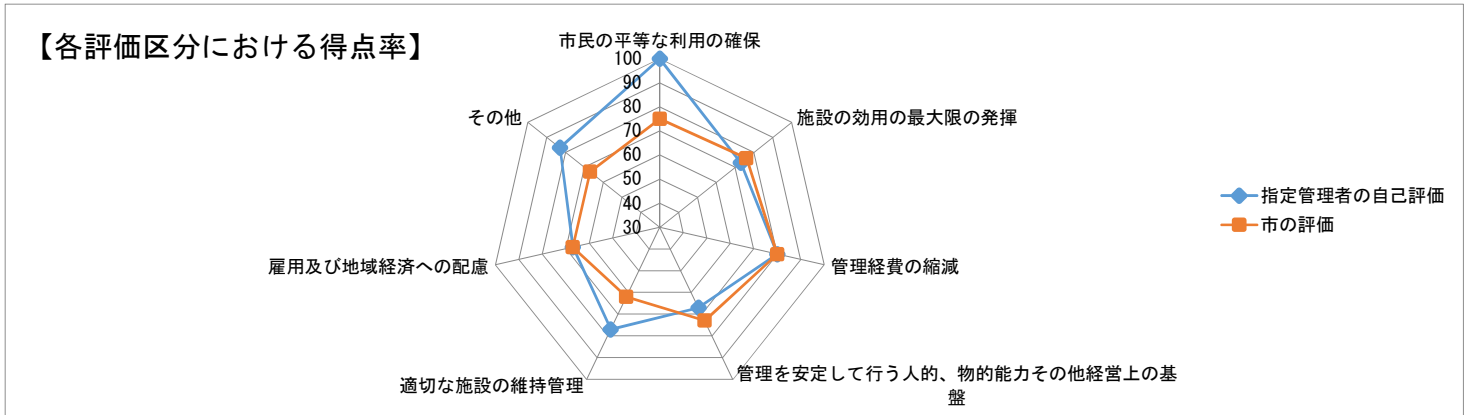


令和元（2019）年度 指定管理者制度導入施設 管理運営評価結果書

施設名称		郡山市三穂田地域交流センター		施設区分		事業実施型			
施設所在地		郡山市三穂田町富岡字吉室内106-1		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	2	申請書や使用許可書の利用の公平な対応を心掛けた	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	2	常日頃マニュアルにより対応対策を行っている	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	3	仕様書に合致した運営をしている	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	6	新型コロナウイルスの影響で中止せざるを得ない事業があった	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	3	ポスターなどを作成しPRした	3	事業団ウェブサイトやポスター掲示により、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	3	適切に対応している	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	4	苦情があった場合はすぐに市へ連絡し対応している	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 等）	4	3	3	常に地元、関係機関と連携を図っている	3	地域の方によるゲートボール場の除草等、地域との交流が図られている。	
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	2	2	改善すべきところはすぐに対応してきた	2	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	5	適正な積算、監督をしている	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	3	利用者減や新型コロナウイルスの影響により予算通りの収支状況にはならなかった	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	3	積極的に研修に参加した	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	3	3	新型コロナウイルスの影響により予算通りの収支状況にはならなかった	4	収入状況は黒字であり、利用料金も前年度と比べ増加している。	
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	4	市や地域と連絡調整を適切に行ってきた	4	各種届出等が適切になされている。	
小計			15	10			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。）	10	8	8	毎年決まった時期に法定点検を実施している	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	3	安全ではあるが施設の老朽化が著しい	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	3	快適に利用できるような状態である	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	2	適切に管理されている	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	2	適切に管理されている	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	1	適切に行っている	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	1	適切に行っている	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	2	適切に行っている	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	2	適切に行っている	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（開館日数288日、講座開催数2回）を達成しているか。	2	2	2	設定した目標値のとおり	1	開館日289日 100% 講座回数2回 100%	
25	成果指標	設定した指標の目標値（利用者数6,100人）を達成しているか。	2	1	1	設定した目標値の92%	1	利用者数5,797人 95%	
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	積極的な管理運営ができています。	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	5			4		
合 計 点			100	75			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）	9,526					9,526
利用料金収入（千円）	26					26
利用者数（人）	5,797					9,552
二次評価 （市の評価）	B					
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
通年、脱水予防のために麦茶、ウーロン茶の提供をしており、水分摂取が習慣化され自宅にいても心がけるようになったとの声も聞かれた。
季節に応じた入浴サービス（菖蒲湯、ゆず湯）を楽しんで頂いて好評である。
館内には折り紙などを掲示して季節を感じて頂いている。



【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）】 利用者の高齢化により、年々利用者減が続いているが、常連の利用者の方々も新規の利用者の方々も当施設を利用することに満足して頂いているようである。 【次年度に向けて改善が必要な点】 ・当施設を知らない高齢者の方が沢山いらっしゃるので、声掛けなどをして広めていきたい ・施設内、施設設備の老朽化への対応が必要と考える。

【二次評価（市による評価）】		
評価	点数	評価内容
B	71	【総合評価（評価できる点等）】 新型コロナウイルスの影響がある中、利用者数及び利用料金収入は前年度と比べ増加している。 高齢者が多く利用する施設であるため、定期的な声かけや見守りを行っている。利用者アンケートにおいても職員への賞賛の意見も見られ、利用者にとって快適に利用できる施設となっている。 【次年度に向けて改善を望む点】 講座の参加者数が前年度と比べ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行った上で、利用者のニーズに沿った事業や世代間交流事業の開催等、利用者増加に向けた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】