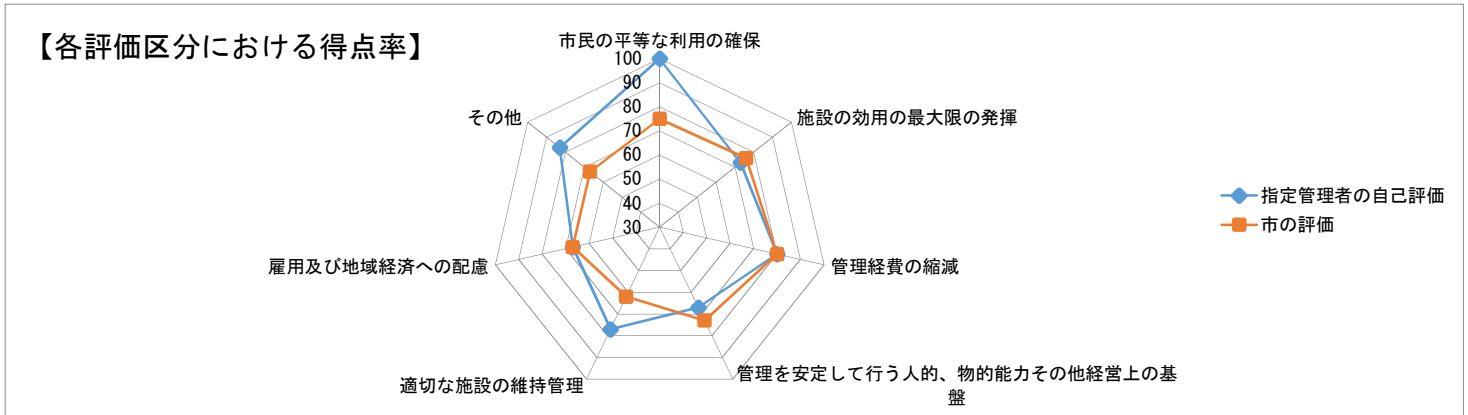


令和元（2019）年度 指定管理者制度導入施設 管理運営評価結果書

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		郡山市中田町中津川字町田前179-1		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	平等かつ公平公正な管理運営を行い、広く市民へ入浴・貸室利用を提供した。	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	年2回、避難訓練時に救急救命講習会を実施し、AEDを使用した心肺蘇生法を指導して頂いた。	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	憩いの場として、地域に根ざした施設づくりとともに、利用者に満足を与えられるサービスを提供した。	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	計画通り事業を実施し、サービス向上に努めた。	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	開催案内のポスターを作成したり、新聞掲載を依頼し、PRに努めた。	3	事業団ウェブサイトやポスター掲示、新聞掲載により、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	利用者からの苦情も無く、適切な対応を行った。	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	苦情、要望は、迅速に対応し、速やかに市に報告している。	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）	4	3	施設間で情報交換し、同じサービスが提供できるよう努め、地域との交流を図った。	4	中学生との交流や地元の方を講師とした事業開催など、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	カイゼンすべきところは、迅速に対応した。	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	適切に行われ、契約業務も全て整備されている。現金管理も厳重かつ適正に行われている。	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	事業実施にあたり、PRを行った。経費削減を心がけ効率的な運営に努めた。	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	適切に行われ、業務マニュアルを作成し、職員の資質の向上に努めた。	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	施設利用事業収入も増加し、指定管理会計の収支において黒字である。	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	適切に行われた。	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	業務仕様書に基づき、適正に行った。修繕においても、事前に市に承認を得て行った。	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	防犯、防災、事故防止の講習会の開催、マニュアルを作成し対策をしている。	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	利用者が、快適に利用できるよう、館内の美化に努めた。	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	適正に管理が行われた。	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	適正に管理が行われた。	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		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	提案内容通りの雇用・労働条件である。	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	適正に行われた。	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288日、講座開催数2回）を達成しているか。	2	2	設定した目標値のとおり	1	開館日289日 100% 講座回数1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、12,000人）を達成しているか。	2	1	80%～100%未満である	1	利用者数10,265人 86%		
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	適切な管理運営と地域民間業者との円滑な関係構築に努めた。	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	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）	11,693					11,693
利用料金収入（千円）	13					13
利用者数（人）	10,265					11,706
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
季節に合わせた入浴サービス事業、野菜の作り方の農業勉強会、紙芝居・絵本を使ったお話会、郡山茶商組合から寄贈された新茶を地元名水で堪能して頂いた。
また、地域交流事業を開催し、地域住民にも参加を募り、利用者との交流を図り親睦を深めた。



評価	点数	評価内容
B ⁺	75	【総合評価（評価できる点等）】 施設の円滑な運営を図るため、維持管理、施設運営に係わる業務を遵守し、施設運営・維持管理に努めた。また、カイゼン活動を実施し、利用者へのサービス向上と職員の育成、改善、効率化に努めた。緊急時は、緊急連絡網により、迅速に対応した。また、利用者参加の避難訓練、AEDを使用した心肺蘇生法の講習会を実施し、緊急時に備えた。より多くの方に利用して頂くため季節に合わせた入浴サービス事業・地域交流事業を実施している。提案内容及び事業計画どおり取り組んだ。 【次年度に向けて改善が必要な点】 地域住民との連携を取り、交流の機会を増やしていく。ボランティア、学校関係の交流の受け入れをする。

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を受け、利用者数は前年度と比べ減少しているが、年間13回もの地域交流事業を計画的に開催し、積極的に地域の方との交流の場を提供している。 また、利用者アンケートにおいても高い評価を得ている。 【次年度に向けて改善を望む点】 世代間交流が図られる新たな事業への取り組みについて実施願いたい。 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
【前年度の指摘事項】
【改善対応状況】