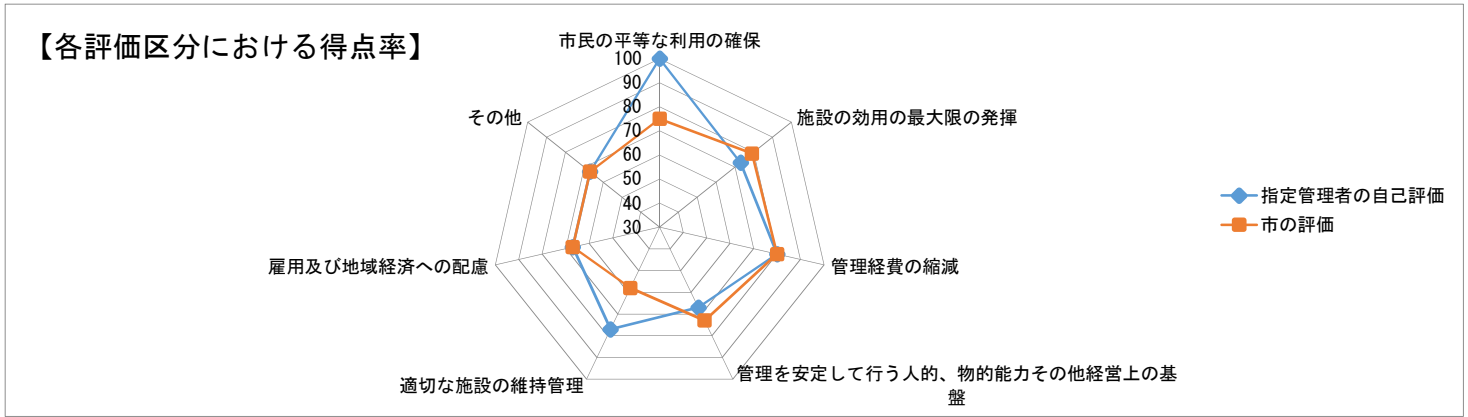


令和元（2019）年度 指定管理者制度導入施設 管理運営評価結果書

施設名称		郡山市喜久田地域交流センター		施設区分		事業実施型			
施設所在地		郡山市喜久田町堀之内字下河原 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	平等利用、公平性が保たれている。	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	非常職員対応マニュアルを作成し対応を行っている。	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	管理運営指針に基づき運営ができています。	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	計画どおり各種サービス事業に取り組んでいる。	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	広報によるPR等、利用促進の取り組みができています。	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	丁寧で親切な対応に努めている。	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	意見や苦情があった場合には迅速に対応している。	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）	4	3	市等の連携が常に図られている。	4	図書館の職員による「お話し会」の開催など、関係機関との連携がとれている。		
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	指摘された改善点に迅速な対応ができています。	2	適切な対応が取られている。		
小計			33	24		26			
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	各種帳簿等は全て適正に管理できている。	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	丁寧な対応で利用者拡大に努めている。	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	職員配置計画に基づき適切な対応を行っている。	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	新型コロナウイルスの影響で予定どおりの収支にはならなかった。	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	各種届出等の連絡調整を適切に行っている。	4	各種届出等が適切になされている。		
小計			15	10		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状態が保持されているか。（修繕を含む。）	10	8	計画的な点検整備が適正にできています。	6	修繕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状態が保持されているか。	4	3	安全の確保が適正にできています。	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	常に快適な利用ができるよう環境整備に努めている。	2	脱衣所の床のべたつきについて意見あり		
18	備品の管理	備品が適切に管理されているか。	2	2	備品台帳に基づき適正に管理できている。	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	持ち込み物品の管理も適正にできています。	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	法令遵守の取り組みが適正にできています。	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	適切な対応を行っている。	1	適切な個人情報の管理がなされている。		
小計			26	20		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遵守がなされているか。 労働条件への配慮は十分か。	3	2	労働関係法令等の遵守が適正に行われている。	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	地元雇用、地元発注等が適正に行われている。	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288日、講座の開催回数2回）を達成しているか。	2	1	新型コロナウイルスの影響等により92.3%の達成率となった。	1	開館日266日 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、14,000人）を達成しているか。	2	1	新型コロナウイルスの影響等により98.8%の達成率となった。	1	利用者数13,837人 99%		
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	市への協力も含め、積極的な管理運営ができています。	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		4			
合 計 点			100	74		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）	5,694					5,694
利用料金収入（千円）	94					94
利用者数（人）	13,837					5,788
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の提供、教養講座の開催、紙芝居・絵本を使ったお話を実施し、サービスの向上に努めた。
郡山茶商組合から寄贈された新茶を堪能していただいた。



【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	74	【総合評価（評価できる点等）】 2人の交代制のため、打合せや申し送りを密にし、利用者に適切に対応できるように努めた。また、効率的な運営を心懸け、職員間のみならず他の交流センターとの情報共有を的確に行い、利用者が安全・安心して利用できるよう、施設の維持管理及び更なるサービス向上に努めた。 また、利用者に積極的に声をかけをし、防犯や入浴事故防止に努めるとともに、緊急時に対応するため、非常時対応マニュアル等に沿った行動を確実に実行できるよう努めた。 【次年度に向けて改善が必要な点】 機械設備等の不具合を点検により早期発見・対処に努め、入浴サービス等に支障が出ないよう対応する。

【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。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。 また、図書館職員を講師とした「お話し会」の実施により、図書館を利用する子どもとの世代間交流を図っている。 【次年度に向けて改善を望む点】 設備の不具合に対する要望が数件みられることから、日ごろの点検を強化し、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】