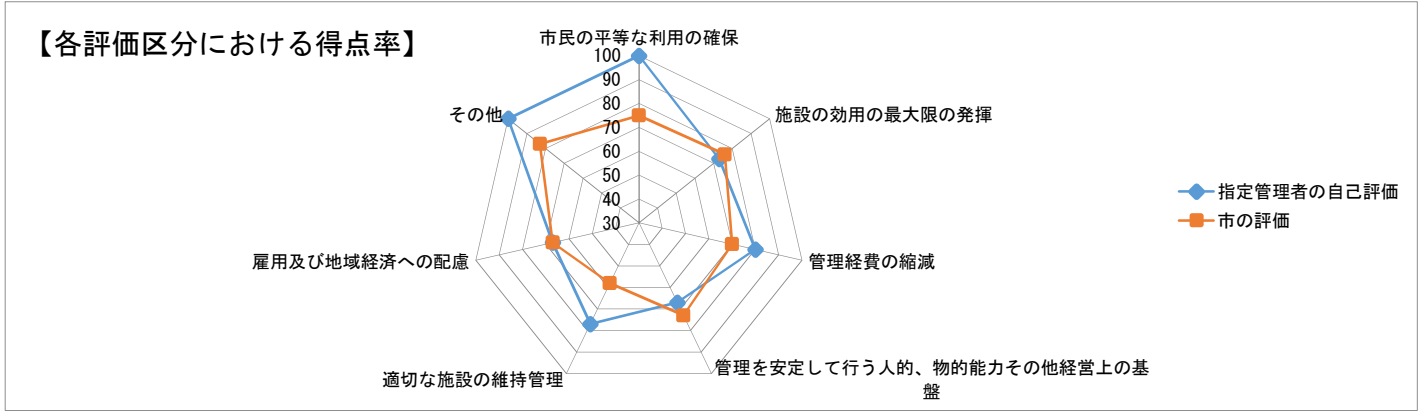


令和元（2019）年度 指定管理者制度導入施設 管理運営評価結果書

施設名称		郡山市日和田地域交流センター		施設区分		事業実施型									
施設所在地		郡山市日和田町字広野入5-1		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		3ヶ月前から申請書の提出を受け平等に利用している		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		非常時の職員対応マニュアル等を作成し対応を行った		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		適切な管理運営と利用者に親しまれる施設づくりに努めた		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		計画どおり事業を実施した		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		ポスターなどを作成し館内や行政センターに掲示した		3		事業実施にあたりポスターを作成・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		適切な対応を行った		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		利用者からの苦情、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		4		4		苦情、要望は速やかに市に報告した		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：施設間の巡回・相互利用、地元とのタイアップ、積極性 等）		4		3		他の施設での情報意見交換など、サービス提供を図った		3		行政センターとの連携が図られている。			
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		改善できる所は速やかに対応した		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（精算）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		適切に行い、現金等は施錠した物で管理を行っている		4		適正に行われている。			
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		指定管理予算どおり、適切に行っている		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				7					
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		研修等に参加し、職員の向上に務めた		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		指定管理会計収支予算通りである		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		法定点検が確実に行われているか。 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		修繕等などは市の承認を得て適切に行った		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状態が保持されているか。		4		3		施設の損害補償に、加入している		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		館内の美化に努めた		2		脱衣所トイレの清掃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		適切に管理を行った		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		管理簿を作成し適切に管理を行った		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		法令、条例等に基づき適切に実施した		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		職員で秘密等を他に漏らさないよう務めた		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		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		適切に行った		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（開館開館日288日、講座の開催回数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288日 100% 講座回数2回 100%			
25 成果指標		設定した指標の目標値（施設利用者数、26,000人）を達成しているか。		2		2		設定した目標値のとおり		2		利用者数26,706人 103%			
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		管理運営と地域民間事業者との円滑な構築に務めた		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		6				5					
		合 計 点		100		76				70					

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）	7,818					7,818
利用料金収入（千円）	156					156
利用者数（人）	26,706					7,974
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
随時季節に合わせた入浴サービス（菖蒲湯、ラベンダー湯、ヒノキの湯、カリン湯、りんご湯、ゆず湯等）の実施
新茶提供、冷たい麦茶、七夕祭り、クリスマス会、ひな祭り の実施



評価	点数	評価内容
B ⁺	76	【総合評価（評価できる点等）】 地域住民との関わりは大変重要であり常に施設の特徴を理解していただくよう努め高齢者を始めとする利用者の生きがいが健康作り、社会参加を促進し地域に密着した運営管理を行った。 【次年度に向けて改善が必要な点】 子供から高齢者まで幅広く施設を利用していただけるよう、サービス提供とPRを行い、指標に定める目標値を超える利用者のサービス向上に努めたい。

評価	点数	評価内容
B	70	【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、利用者からの要望等について、対応できるものについては迅速に対応している。 【次年度に向けて改善を望む点】 行政センターとの複合施設といった施設機能等を活かし、今後も地域の方の活動の場の提供や新たな世代間交流事業の取り組みについて実施願いたい。

改善のための行動計画
【前年度の指摘事項】
【改善対応状況】