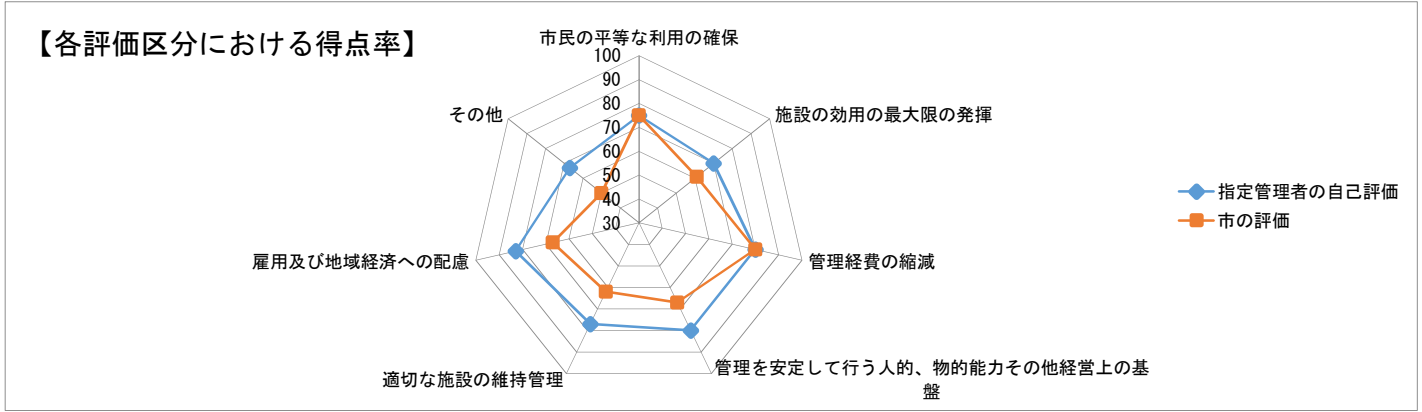


令和元（2019）年度 指定管理者制度導入施設 管理運営評価結果書

施設名称		東部地域子育て支援センター		施設区分		事業実施型			
施設所在地		郡山市緑ヶ丘東三丁目2番地の1		指定管理者		郡山市子ども子育て支援企業組合			
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		こども部こども支援課			
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、公平性は保たれている		2	平等利用、公平性が保たれている	市民の平等な利用は確保されている
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	1	危機管理マニュアルを整備し、訓練等を実施。 感染防止対策の徹底		1	マニュアルが整備されており、訓練を実施している。また、有実事故はなかった	
小計			4	3			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	管理運営方針及び仕様書に合致した管理運営を行っている		3	仕様書の水準を概ね満たしている	イベントの開催についてはチラシを配布するだけではなく、ホームページを作成するなど、誰でも情報を得ることができる情報発信の方法を検討する必要がある
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	事業計画に沿って実施し、利用者からも好評を得ている		6	提案どおりに事業が実施され利用者の満足度も高い	
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	事業の案内チラシを作成し、関係機関への配布依頼を行っている		0	ホームページ等を活用した情報発信が必要	
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	適切な対応を行っている。アンケートにおいても評価を得ている		3	利用者アンケートの結果は好評で苦情等もない	
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	3	苦情・要望等は記録し、速やかに市に連絡、対応している		3	苦情・要望等の市への報告は速やかに行われた	
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	施設間の相互利用 地域住民の声や意見を把握し情報交換		3	他の指定管理者等との連携が必要	
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	迅速に対応している		2	課題について対応した	
小計			33	23			20		
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	4	帳簿は、会計事務所の指導のもと適正に行っている 修繕等についても適正に行っている		4	帳簿は会計士に依頼し適正に作成していた。また業務委託については適正に契約を締結していた	維持管理業務について、一部直営で実施するなど経費削減に努めた
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	4	自前で業務を行う等、委託費の削減に取り組んでいる		4	修繕は複数の業者から見積を徴収するなど経費削減に努めた	
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	4	有資格者の人員は確保されている		3	仕様書通り有資格者が適切に配置された	有資格者を適切に配置し、また、他の同類施設で視察研修を行うなど事業運営を適切に行うことができた。
13	収支状況	収支予算書とおりの収支状況となっているか。	5	4	会計の収支において黒字		4	黒字収支であった	
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		3	各種届出等概ね適切である	
小計			15	12			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	施設維持管理計画書に基づき実施		6	施設維持管理計画書に基づき実施された	専門的知識が必要な維持管理については専門業者へ委託し、直営で実施できるものについては、環境整備職員等が実施するなど、経費を削減しつつ適切に維持管理が行われた。
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	4	施設維持管理計画書に基づき実施		3	施設維持管理計画書に基づき実施された	
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	4	施設維持管理計画書に基づき毎日実施 感染防止対策も実施		3	利用者が快適に利用できる状態が保たれている	
18	備品の管理	備品が適切に管理されているか。	2	1	管理している		1	備品の損傷・滅失等がなく、適正に管理されている	
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	1	持ち込み物品管理簿を作成し管理		1	持ち込み物品簿と現地配置物が概ね一致している	
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	施設維持管理計画書に基づき実施		1	概ね適正に実施した	
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	個人情報保護規定を整備しており、個人情報の適正な保護、取扱いに努めている		1	概ね適正に実施した	
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	3	法令等を順守し、労働者への配慮は十分行っている。		2	指定申請時の提案内容通りである	雇用及び地域経済への配慮については適正に行われた
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	職員は市内採用または、修繕等の業者についても市内業者に発注		2	指定申請時の提案内容通りである	
小計			6	5			4		
Ⅶ その他									
24	活動指標	設定した指標の目標値（開館日337日、提案事業におけるイベント数13回）を達成しているか。	2	1	達成できた		1	設定した目標値通り達成した	目標値に届かない指標はあったものの、対前年比では増加しており、適切な事業運営が行われた
25	成果指標	設定した指標の目標値（来館者数12,000人、イベント参加者数800人）を達成しているか。	2	1	台風及び新型コロナウイルス感染症の影響もあり、目標値に届かなかった		1	目標値には届かないものの、概ね目標は達成した	
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	積極的な管理運営を行っている		1	市に協力的であり、事務ミス・報告遅れ等も少ない	
小計			6	4			3		
合 計 点			100	75			64		

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）	15,009,192					15,009,192
利用料金収入（千円）						0
利用者数（人）	11,503					15,009,192
二次評価 （市の評価）	C					
備 考	covid-19					

サ ー ビ ス 向 上 対 策
親子で参加型の活動を行い、利用者から好評を得ている。子育てニーズにこたえられるように努力している。
寒さ対策として授乳室の入り口にカーテンを掛けたり、足元にマットを敷いた。また、感染症対策としてペーパータオルを置く



評価	点数	評価内容
B ⁺	75	【総合評価（評価できる点等）】 管理運営方針及び仕様書、事業・管理計画書に基づき適切に管理運営を行っている。また、サービス向上にも努めている。 【次年度に向けて改善が必要な点】 コロナウイルス感染症の影響で人数制限もあるなか、利用者のニーズに応えられるよう更なるサービス向上に努めていく。

評価	点数	評価内容
C	64	【総合評価（評価できる点等）】 1年を通して大きな問題なく運営できていた。 維持管理業務について、一部直営で実施するなど経費削減に努めた。 また、自主事業ではアロマ教室やガーデニング体験など、帰宅後も親子で楽しめるイベント等を企画したことにより、目標の利用者数には届かないものの、対前年比は増加した。 【次年度に向けて改善を望む点】 今後、イベントの開催についてはチラシを配布するだけでなく、ホームページを作成するなど、利用率向上のため情報発信の強化が必要。

改善のための行動計画
【前年度の指摘事項】
【改善対応状況】