令和2(2020)年度 指定管理者制度導入施設 管理運営評価結果書

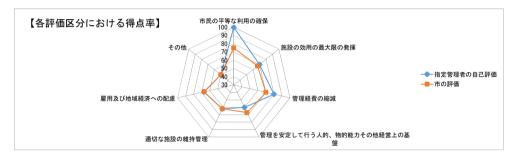
施設名称	郡山市老人福祉センター寿楽荘	施設区分	事業実施型
施設所在地	郡山市熱海字熱海五丁目16番地	指定管理者	社会福祉事業団郡山市社会福祉事業団
指定期間	平成31年4月1日~令和6年3月31日	施設所管部課	保健福祉部健康長寿課

	評価項目		配点(標準点)	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	市民の利用にあたり、公平であるか。	ı		適切な平等利用の確保を		I	
1	平等利用	(例:使用許可、使用料等の減免、利用の制限 等)	2(1)	2	行っている。	2		
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	2(1)	2	防災マニュアルの整備・ 訓練を行っている。	1	標準どおり対策が適切で ある。	
╟	E 9 1777K 7776	小計	4	4		3		
I	施設の効用の最大							
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		3		
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		6		
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		3		
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		2	利用者から不適切な対応 への意見があった。	
7	苦情・要望の 把握・対応	か。(記録簿整備を含む。) 特に重要な事業については、遅滞なく市へ報告している 市、他の指定管理者、関係機関、類似施設、周辺施設、地	4 (3)	3		3		
8	市、関係機関、類似施 設、地元等との連携	市、1800相及官任者、副体機関は、類似船級、南辺船級、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)	3		3		
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		2		
ш	管理経費の縮減	小計	33	23		22		
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 (3)	5	適切に行っている。	4	ほぼ適正に行われてい 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)	3		3		
		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 人員の配置、勤務実績、労働環境等は適切か。	,		,		,	•
12	人員・研修体制	人員の配直、動務美額、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		3		
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)	2	収入確保に取組んでい る。	3	前年度と比べ支出滅で黒	
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 談等を適切にしているか。 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 (3)	4	適切に行っている。	4		
V	*本切りを記る##	小計	15	9		10		
	適切な施設の維持 施設・設備の保守管理	: 日 2里 法定点検が確実に行われているか。 施設・設備が通りに利用できるような状態が保持されてい	10 (0)					
16		るか。(修練を含む。) 建物・股債等が安全に利用できるような状態が保	10 (6) 4 (3)	6		3		
17	安全の確保	持されているか。 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ンやパンフレットの課列、ポ	4(3)	3		3		
ΙË	備品の管理	スター掲示等はないか。 備品が適切に管理されているか。	2(1)	1		1		
19		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)	1		1		
20		(例: 持ち込み物品等官埋簿、表示 等) 法令、条例等に基づき、必要な点検、報告、手続 き箸を行っているか。	2(1)	1		1		
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。 個人情報保護に関する規定が整備されているか。 個人情報の漏洩、減失等の事故防止対策を講じているか。	2(1)	1		1		
止		小計	26	16		16		
VI	雇用及び地域経済							
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		2		
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		2		
Ļ	7 0 W	小計	6	4		4		
VII	その他	MALL MEADER (MALLACE)					開館日:276日/298日	・新型コロナウイル
⊩	活動指標	設定した指標の目標値 (開館日298日、講座開催数 8回) を達成しているか。	2(1)	1	62%の達成率であった。	1	講座開催:8回/8回	ス感染症拡大防止に 伴う休館等
25		設定した指標の目標値 (施設利用者数8,116人) を 達成しているか。 積極的な管理運営、市に協力的であるか	2 (1)	0	努力が必要である。	0	利用者数: 4, 448人/8, 116人	①休館期間:4/18~ 5/15 ②入浴休止期間:
26	指定管理業務への姿勢	模様的な管理連署、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 (1)	2	円滑な関係である。	2		②人治怀正期间: 4/1~4/17、5/16~ 6/18
		小計 合 計 点	100	67		65		
Щ		合 計 点	100	0/		05		

(様式2)

			実	綾			
		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)	14, 939	15, 011				29, 950
利用料金収入	(千円)	957	846				1, 803
利用者数	(人)	5, 924	4, 448				10, 372
二次評価 (市の評価)		C+	C+				
備		新型コロナウイルス感染拡大 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。	新型コロナウイルス感染拡大 防止のため、休館、事業の休 止や人数制限等があった。				

•	, –	Ę	ス向	Ł	対	策	
パンフレットを各施設に配布しPR活動に努めた。							
事業団ウェブサイトにて施設の紹介をした。							
新しいパンフレットを作成し、行政センター等に常設をお願し	۱L、P	R活動	に努め	<u>.</u> .			



【一次評価(指定管理者による自己評価)】

評価	点数	評価内容
C +	⁺ 67	【整合評価 (評価できる点等)】 利用者が安とに安心して気持ち及く過ごしていただくため、利用者からの事態や苦情等の意見を十分に検討して、 サービスの提供を行っている。管理能費の輸業を行い、サービスの向上を図るため機会あるごとに職員は研修会に 参加し職員の資質の向上と意識の高揚を図っている。危機管理等については、防災マニュアルなどに従い良好に対 応している。
		【女座使に向けて改善が必要な点】 成果指針の目標に達していないことから、より一層の施設のRR活動を行い、市民サービス向上に努める。独自の利用者へのアンケートなど実施し意見を参考にし、より良い施設選挙が出来るよう改善していく。

【二次評価(市による評価)】

評価	点数	評価内容					
	0.5	【総合評価(評価できる点等)】 集客を図るため、地元の町内会や老人クラブ等にチラシを配布し、施設のPRに努めている。 新型コロナウイルス部操拡大防止対策を誘じながら、被養事業の実施や季節に合わせた入浴サービスの提供を行 うなど、利用者のサービス向上に取組んでいる。					
C ⁺	65	【次年度に向けて改善を望む点】 施設のPR活動は行っているものの、利用者数は昨年度よりも減少し、目標値の約54.8%であったため、新型コロナウイルスの影響を踏まえた上で、利用者数保に向けた創意工夫を検討値いたい。 施設の老朽化に加え、近年は災害による被害も増えていることから、施設設備等点検の充実と危機管理の強化を 図り、利用者の安全確保に迅速に対応できるよう努めてただきたい。					

【改善のための行動計画】

【前年度の指摘事項】 利用者においては、新型コロナウイルスの影響を除外しても、目標値(月平均約676人)との差が大きい。施設広傾用カラーテラシを各関係機関等へ設置、配布してPR に努めているところではあるが、利用者数及び利用符を収入の増加に向けたさらなる取り組みについて実施願いたい。

【改善対応状況】 各関係機関等ヘチラシの配布を行ったほか、各行政センターに依頼し、管区内の町内会に回覧・配布を実施した。