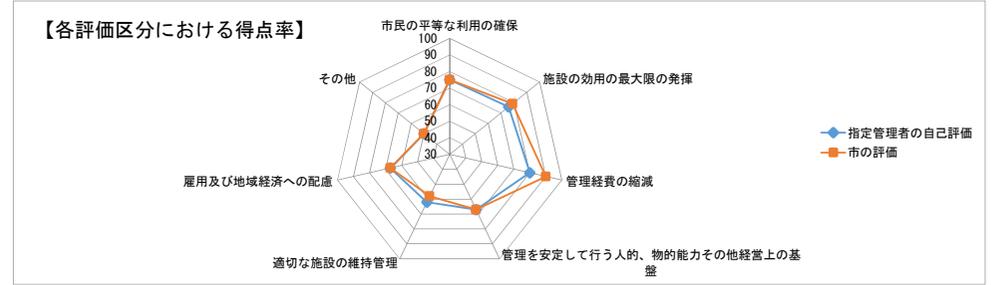


令和2（2020）年度 指定管理者制度導入施設 管理運営評価結果書

施設名称	郡山市高齢者文化休養センター逢瀬荘		施設区分	事業実施型		
施設所在地	郡山市逢瀬町河内字西午房沢11-2		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	記点（標準点）	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(1)	平等公正な利用の確保に努めた。	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、訓練等）	2(1)		1		
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)		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		
5 広報・PRの実施	利用促進のための取組みがなされているか。（例：事業の開催案内、ホームページの管理等）	4(3)		3		
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)		4	接客態度の向上に努めた。	
7 苦情・要望の把握・対応	苦情・要望の発生に適切に対応しているか。（記録簿整備を含む。）	4(3)		4	苦情受付簿での管理、迅速な対応に努めた。	
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、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)		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		
小計		33	25	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。事務委託や移籍について適正な監督、検収が行われたか。	5(3)		5	業務委託の複数年契約等適切な管理に努めた。	
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(3)		4	無料宿泊券や入浴割引券等を発行し、集客に努めた。	
小計		10	8	9		
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、勤務体制、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		
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(3)		3	減収補填あり	
14 連絡調整	協定書等に記し、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、関係機関との連絡調整を適切に行っているか。	5(3)		4	積極的な連絡調整に努めた。	
小計		15	10	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(6)		6		
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)		3		
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維持されているか。市の指定管理施設による不潔な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)		3	利用者から客室の清掃についての意見があった。	
18 備品の管理	備品が適切に管理されているか。	2(1)		1		
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)		1		
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)		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。個人情報の漏洩、滅失等の事故防止対策を講じているか。	2(1)		1		
小計		26	16	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)		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		
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357日、講座開催回数27回）を達成しているか。	2(1)		1		
25 成果指標	設定した指標の目標値（施設利用者数、39,000人）を達成しているか。	2(1)		0	利用者数：12,819人 32%	・新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う休館等 ①休館期間：4/18～5/15 ②入浴・宿泊休止期間：4/1～4/17、5/16～6/18
26 指定管理者業務への姿勢	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(1)		2	積極的な姿勢に努めた。	
小計		6	3	3		
合計点		100	69	70		

	実績					合計
	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	
指定管理料（千円）	65,051	66,616				131,667
利用料金収入（千円）	27,730	8,942				36,672
利用者数（人）	29,895	12,819				168,339
二次評価（市の評価）	G+	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	
・	いきいきデイクラブ利用者の作品など、ロビーに季節を感じられる飾り付けをした。
・	昼食メニューを、日替わり麺又はカレーの2種類から、新たにラーメンを加えた3種類とし充実させた。



【一次評価（指定管理者による自己評価）】		
評価	点数	評価内容
C+	69	<p>【総合評価（評価できる点等）】 適切な帳簿管理・経理を執行し、市との連絡調整を積極的にいに行い施設の維持管理に努めた。広報誌の活用や商業施設でのチラシの配布等広報活動に努めた。</p> <p>【次年度に向けて改善が必要な点】 施設の老朽化に伴い施設点検を強化し市との連絡調整を積極的にいに行い利用者へのサービスの向上を図る。市、関係機関と連携した広報活動を実施する。</p>

【二次評価（市による評価）】		
評価	点数	評価内容
B	70	<p>【総合評価（評価できる点等）】 新型コロナウイルスの影響に伴い、施設休館や事業休止を余儀なくされたほか、再開後においても人数等の制限を設けた中で事業実施という厳しい状況下で、無料宿泊券や入浴割引券の発行といった集客を図るための新たな取組みを実施した。 季節に応じたロビーの飾り付けや、種類を増やして昼食メニューを充実させるなど、利用者へのサービス向上に努めた。</p> <p>【次年度に向けて改善を望む点】 昨年度に比べ、利用料金収入、利用者数ともに3割程度と激減していることから、新型コロナウイルスの影響を踏まえながらも、利用料金収入及び利用者数の確保に向けた更なる創意工夫を検討願いたい。 また、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いただきたい。</p>

【改善のための行動計画】	
行動計画	
【前年度の指摘事項】	①利用者数及び利用料金収入確保の取り組み。 ②施設の老朽化に伴う計画的な修繕。
【改善対応状況】	①広報誌の活用、商業施設でのチラシの配布を実施。 ②緊急性、利便性を考慮し31件の修繕を行った。