

(様式2)

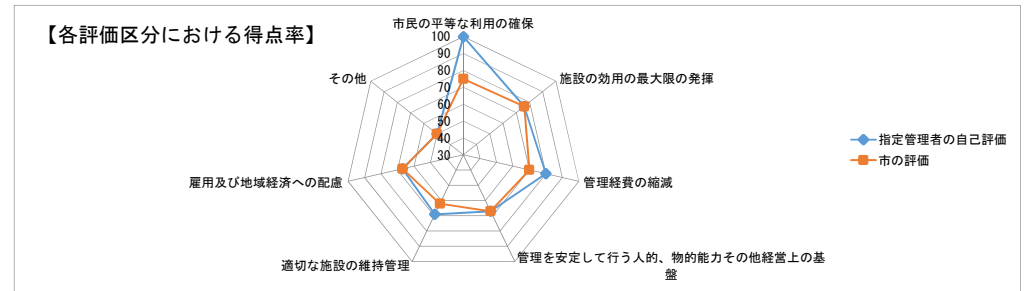
# 令和2（2020）年度 指定管理者制度導入施設 管理運営評価結果書

施設名称	郡山市西田地域交流センター	施設区分		事業実施型			
施設所在地	郡山市西田町三丁目字仁王ヶ作19番地の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	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
<b>I 市民の平等な利用の確保</b>							
1 平等利用	市民の利用に当たり、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)	2	設置条例に則った管理運営を行っている。	2		
2 危機管理、事故・災害等への対応	事故・災害発生時又は危険予測時の対応、対応が行われているか。（例：マニュアル整備、訓練等）	2(1)	2	非常時職員対応に37Mに基づき実行できるように努めている。	1	標準どおり対策が適切である。	
		小計	4	4		3	
<b>II 施設の効用の最大限の発揮</b>							
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)	4	親切かつ丁寧な対応と業務遂行に適切な服装で務めている。	4		
7 苦情・要望の把握・対応	利用者の苦情、要望を受け、迅速に対応できているか。（記録簿整備を含む。） 特に重要な事項については、遅滞なく市へ報告している。	4(3)	4	意見や苦情等の発生があれば迅速に対応している。	4		
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、地元等との連携が図られているか。（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	
		小計	33	25		25	
<b>III 管理経費の縮減</b>							
10 帳簿管理・経理	帳簿等は適正に管理されているか。 契約に当たり、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	適正に管理している。	4	ほぼ適正に管理されている。	
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。 指定管理料を定め、支出が適正に行われたか。	5(3)	3			3	
		小計	10	8		7	
<b>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</b>							
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。 必要な研修、研修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)	3			3	
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、関係機関との連携調整を適切に行っているか。	5(3)	4	公の施設として適切に連携している。	4		
		小計	15	10		10	
<b>V 適切な施設の維持管理</b>							
15 施設・設備の保守管理	法定点検が実施されているか。 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	法定点検等は、執行の遅れなく予定通り実施している。	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			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保持されているか。 市の指定管理施設にふさわしくないテラソシヤやハンフレットの陳列、ポスター掲示等はないか。	4(3)	3			3	
18 備品の管理	備品が適切に管理されているか。	2(1)	2	備品台帳に基づき適切に管理されている。	1	標準どおり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)	2	備品管理台帳を的確にチェックできていると同様に持ち込み品も管理している。	1	標準どおり適正に管理されている。	
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)	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			1	
		小計	26	18		16	
<b>VI 雇用及び地域経済への配慮</b>							
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			2	
23 地域経済への配慮	計画通りに市内からの機具搬入を行っているか。 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	
		小計	6	4		4	
<b>VII その他</b>							
24 活動指標	設定した指標の目標値（開催日291日、講座開催回数2回）を達成しているか。	2(1)	1	開館日：269日/291日 講座開催：2回/2回	1		・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入浴休止期間：4/1～4/17、5/16～6/18
25 成果指標	設定した指標の目標値（施設利用者数、19,000人）を達成しているか。	2(1)	0	新型コロナウイルスの影響により34.4%の達成率となった。	0	利用者数：6,535人/19,000人	
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(1)	2	積極的且つ協力的に努め地域とも円滑な関係を構築している。	2		
		小計	6	3		3	
<b>合計点</b>			100	72		68	

	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）	12,120	12,420				24,540
利用料金収入（千円）	7	6				13
利用者数（人）	16,908	6,535				24,553
二次評価（市の評価）	B	C+				
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から入浴休止の中止となった。	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、休館、事業の休止や人数制限等があった。				

**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、森の湯、ひのきの湯、ゆず湯、りんご湯等）の実施
- ・七夕飾り付け、新茶祭り、十五夜お月見の飾り付け等の実施



**【一次評価（指定管理者による自己評価）】**

評価	B	72	<p>【総合評価（評価できる点等）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・前年度と比べ、新型コロナウイルス感染症の影響で利用者数が減少したが、講座は時期の変更や事業内容を工夫し、2回の集客講座を実施した。また、カイズン活動の取り組みにより、他の交流センターと情報を共有し、利用者へのサービス向上、職員の意識向上を図った。</li> </ul> <p>【次年度に向けて改善が必要な点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルスの影響により、利用者数が減少していることから、新型コロナウイルス感染防止対策を講じながら、利用者数の確保に向けた新たな取り組みが必要である。</li> </ul>
----	---	----	--

**【二次評価（市による評価）】**

評価	C+	68	<p>【総合評価（評価できる点等）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルスの影響により、例年のような近隣保育所との連携事業は開催できなかったが、感染拡大防止対策を講じながら、教養事業・地域交流事業の実施や季節に合わせた入浴サービスの提供などを行うとともに、他の地域交流センターと情報を共有し、利用者へのサービス向上に努めた。</li> </ul> <p>【次年度に向けて改善を望む点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者数は前年度の4割程度と激減し、目標値の34.4%であったことから、新型コロナウイルスの影響を踏まえた上で、利用者数の確保に向けた創意工夫を検討したい。</li> <li>・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。</li> </ul>
----	----	----	--

**【改善のための行動計画】**

行動計画	
<b>【前年度の指摘事項】</b>	<p>講座の参加者数が前年度と比べ減少していることから、新型コロナウイルス感染防止対策を行った上で、利用者のニーズに沿った事業の開催等、利用者増加に向けた取り組みを実施したい。</p> <p>施設の老朽化に起因、日常点検を強化するとともに、修繕できる範囲のものについての計画的な修繕を実施したい。</p>
<b>【改善対応状況】</b>	<p>①新型コロナウイルス感染防止対策を徹底した上で、利用者のニーズに沿った教養事業等を開催した。</p> <p>②施設全体の老朽化に伴い緊急性、利便性を考慮しながら9件の修繕を行った。</p>