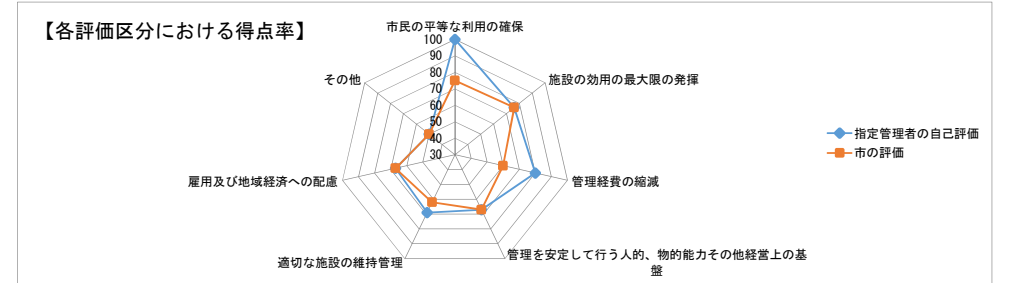


令和3（2021）年度 指定管理者制度導入施設 管理運営評価結果書

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	郡山市西田町三町目字仁王ヶ作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	記号（標準値）	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)	設置条例に基づい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)	対応マニュアルに基づき実行できるよう努めている	1	標準どおり適切な対応がなされている。	
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)		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		
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		
7 苦情・要望の把握・対応	利用者の苦情・要望を適切に把握し、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、迅速なく市へ報告している等。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。）	4 (3)		4		
8 市、関係機関、類似施設、地元等との連携	市、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	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（積算）が行われたか。委託先や移籍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	3	標準どおり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。指定管理料を含め、支出が適正に行われたか。	5 (3)		3		
小計		10	8	6		
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	収支予算書と実際の収支状況となっているか。	5 (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 適切に連携している	4		
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保持されているか。他の指定管理者施設およびわきないテラスやハンフレストの隣接、ボスター・関係等はないか。	4 (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 管理台帳に基づき適正に管理している	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 管理台帳に基づき適正に管理している	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		
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	18	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（開館日数290日、講座回数2回）を達成しているか。	2 (1)	1	1	開館日：291日/290日 講座開催：2回/2回	
25 成果指標	設定した指標の目標値（利用者数9,910人）を達成しているか。	2 (1)	0	2	利用者数：9,914人/9,900人	・新型コロナウイルス感染症まん延防止等重点措置に伴う新規利用受付停止期間：8/23～9/23
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	2	市に協力的で積極的な管理運営に努め、地域・事業者とも円滑な関係を構築している。	
小計		6	3	3		
合計点		100	72	67		

	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）	12,120	12,420	12,624			37,164
利用料金収入（千円）	7	6	10			23
利用者数（人）	16,908	6,535	9,914			37,187
二次評価（市の評価）	B	C+	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から入浴利用の休止となった。					
	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。					
	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、事業の休止や人数制限等があった。					

サービス向上対策	
・	コロナ禍ではあったが、例年通りの季節に合わせた入浴（菖蒲湯・ラベンダー湯・ゆず湯等）のサービスは提供できた。
・	新茶の時期にはその味わい方や、十六夜の時期はいわれを提示して、嗜んで貰った。



評価	点数	評価内容
B	72	<p>【総合評価（評価できる点等）】</p> <p>令和2年同様に、新型コロナウイルスの影響があり、利用者数は以前までは戻っていないものの、状況は増えつつある。また、講座や自主事業においても、感染対策を充分にとった開催とし、予定通りの開催ができた。他の地域交流センターとも更に情報を共有し、話し合いや相談をしながらサービスの向上に取組むことができた。</p> <p>【次年度に向けて改善が必要な点】</p> <p>未だに新型コロナウイルス感染症の対策をとらざるを得ない状況下であり、今後も感染対策を徹底しながら、利用者が安全に楽しく当施設を利用をしてもらえる取組が必要。</p>

評価	点数	評価内容
C+	67	<p>【総合評価（評価できる点等）】</p> <p>昨年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策に伴う事業休止や人数制限を実施する中で、敬業事業、地域交流センターの実施や季節に合わせた入浴サービスの提供を行うとともに、他の地域交流センターと情報を共有するなど、新規利用者の拡大等に取り組んでいる。</p> <p>【次年度に向けて改善を望む点】</p> <p>利用料金収入については昨年度を上回ったが、利用者数は目標値の5割程度にとどまっているため、引き続き新型コロナウイルス感染症対策を講じながら、施設の積極的なPRなどにより、利用者数の確保に向けた創意工夫を検討したい。昨今は物価の上昇や燃料費高騰が懸念されることから、より一層の経費削減に取り組むことで、適正な予算執行に努めていただきたい。</p>

改善のための行動計画	
【前年度の指摘事項】	利用者数は昨年度の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。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。
【改善対応状況】	他の地域交流センター（4施設）と共同で、「新規利用者をもっと増やそう!」をテーマにカイゼン活動を行い、①施設内PR方法の見直し、②郡山市社会福祉事業団ウェブサイトの活用、③行政センター等を介してのPR活動に取り組んだ。
	・老朽化に破損した設備等については、その都度修理を行い、利用者が安全に利用できるように対応した。また、日頃から施設の点検を行い危険箇所の把握に努め事故防止に繋げた。