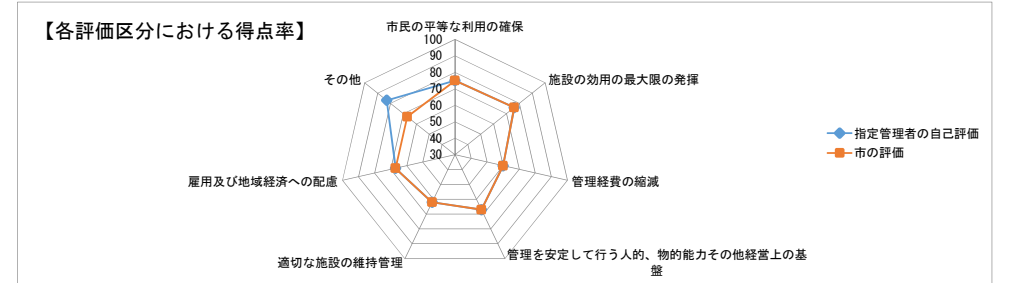


令和3（2021）年度 指定管理者制度導入施設 管理運営評価結果書

| 施設名称 | 郡山市三穂田地域交流センター | | 施設区分 | 事業実施型 | | |
|-------------------------------------|--|---------|--------------------|------------------|-----------------------------|--|
| 施設所在地 | 郡山市三穂田町富岡字吉室内106-1 | | 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) | 2 平等利用、公平性が保たれている。 | 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) | 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 | 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 | 4 | | |
| 7 苦情・要望の把握・対応 | 利用者の苦情・要望を受け、適切に対応できているか。（記録簿整備を含む。遅滞なく市へ報告している。特に重要な事項については、遅滞なく市へ報告している。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) | 4 | 4 | | |
| 8 市、関係機関、類似施設、地元等との連携 | 市、関係機関の巡回・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 | |
| 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。事務委託や移轉について適正な監督、検収が行われたか。 | 5(3) | 3 | 3 | | |
| 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 | 6 | 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、勤務安排、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) | 3 | 3 | | |
| 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。地域や市、関係機関との連携調整を適切に行っているか。 | 5(3) | 4 | 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 | 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おきわくなくラッシュアウェイの維持、ポスター掲示等は適切か。 | 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) | 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 | 1 | | |
| 20 法令等遵守 | 法令、条例等にに基づき、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 | 16 | 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 | 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 | | |
| | | 小計 | 6 | 4 | 4 | |
| VII その他 | | | | | | |
| 24 活動指標 | 設定した指標の目標値（開催回数290日、講座回数2回）を達成しているか。 | 2(1) | 2 | 1 | 開催日：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6,100人）を達成しているか。 | 2(1) | 1 | 1 | 利用者数：5,239人/6,100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 | 積極的な姿勢に努めた。 | |
| | | 小計 | 6 | 5 | 4 | |
| 合計点 | | | 100 | 69 | 68 | |

| | 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） | 9,526 | 9,592 | 9,637 | | | 28,755 |
| 利用料金収入（千円） | 26 | 1 | 4 | | | 31 |
| 利用者数（人） | 5,797 | 3,935 | 5,239 | | | 28,786 |
| 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、8/23から講座等の中止となった。 | 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、体感、事業の中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、体感、事業の中止や人数制限等があった。 | | | |

| サービス向上対策 |
|---|
| ・季節に応じた入浴サービス（菖蒲湯、ゆず湯）を提供した。 |
| ・日本の伝統行事（新茶、七夕飾り、絵馬つくり）に親しみ、季節感を味わってもらうように、利用者参加型の展示等を実施した。 |



| 評価 | 点数 | 評価内容 |
|----|----|---|
| C+ | 69 | <p>【総合評価（評価できる点等）】 施設設備等の改善要望について、予算の範囲内で対応可能なもの（脱衣室への時計の設置、樹木の剪定）は、利用者ニーズの観点から速やかに対応することができた。 管理経費の縮減を図るため、浴槽の温度確認による適切なボイラーの使用や館内の室温確認による冷暖房設備の使い分け（ファンコイル、エアコン）を行った。</p> <p>【次年度に向けて改善が必要な点】 施設周辺の人口減少に伴い、利用者数の減少傾向が続いているが、当該施設の存在や特性（入浴料、健康増進室・調理室等の貸室）を知らない地域住民が多いため、周知を図る必要がある。</p> |

| 評価 | 点数 | 評価内容 |
|----|----|--|
| C+ | 68 | <p>【総合評価（評価できる点等）】 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、教養事業・地域交流事業の実施や季節に応じた入浴サービスの提供を行い、利用者数については昨年度を大きく上回り、目標値の86%を達成した。また、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】 利用者数については昨年度を大きく上回ったが、事業収入については低減傾向が続いているため、引き続き新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を講じながら、施設稼働率の向上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 |
|--|
| <p>【前年度の指摘事項】 1 利用者数は令和元年度の7割程度に減少し、目標値の64.5%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。 2 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> <p>【改善対応状況】 1 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。 2 法定保守点検等の維持管理や施設修繕を適切に行うとともに、利用者も参加する消防訓練を実施した。</p> |