

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	郡山市喜久田地域交流センター	施設区分	事業実施型
施設所在地	郡山市喜久田町堀之内字下河原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)	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)	非常職員対応マニュアルを作成し対応を行っている。	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)		3		
7 苦情・要望の把握・対応	利用者の苦情や要望を適切に把握し、迅速に対応しているか。(記録簿整備を含む。遅滞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、地元等との連携を図っているか。	4(3)	意見や苦情があった場合には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、関係機関の連携、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	24	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。契約に当たり、適正な経費算定(積算)が行われたか。事故発生や移転について適正な監督、検収が行われたか。	5(3)		5		
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	8	

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、勤務時間、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	収支予算書どおりの収支状況となっているか。	5(3)		3		
14 連絡調整	協定書等に従い、市への各種届出、報告、協議、相談等を適切に行っているか。市の地域、関係機関との連絡調整を適切に行っているか。	5(3)		4		
		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	法定義務が確実に履行されているか。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		
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。指定管理業務に必要不可欠な清掃やコンクリートの磨き、ボスター洗浄等は適切か。	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		
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		
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遵守されているか。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	17	

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	

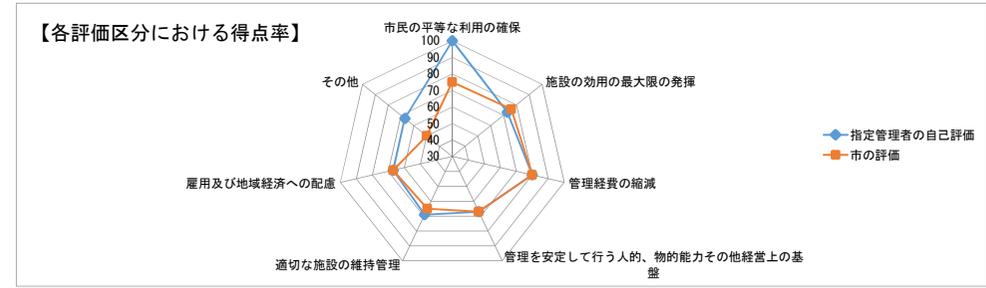
VII その他						
24 活動目標	設定した指標の目標値(開館日数290日、講座回数2回)を達成しているか。	2(1)		2		
25 成果目標	設定した指標の目標値(利用者数14,000人)を達成しているか。	2(1)		0		・新型コロナウイルス感染症まん延防止等重点措置に伴う新規利用受付停止期間：8/23～9/23
26 指定管理者業務への姿勢	積極的な管理運営、市に協力的であるか。地域や民間事業者と円滑な関係を構築しているか。	2(1)		2		
		小計	6	4	3	
合計点			100	72	70	

	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)	5,694	5,095	5,264			16,053
利用料金収入(千円)	94	36	48			178
利用者数(人)	13,837	7,574	9,319			16,231
二次評価(市の評価)	B	C+	B			
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、9/23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、休館や事業の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

・季節に合わせた入浴サービス(菖蒲湯、ハーブ湯、カリン湯、ゆず湯、りんご湯等)を実施し、サービスの向上に努めた。

・郡山茶商組合から寄贈された新茶を堪能していただいた。



【一次評価(指定管理者による自己評価)】

評価	点数	評価内容
B	72	<p>【総合評価(評価できる点等)】 2人の交代制のため、打合せや申し送りを密にし、利用者に適切に対応できるように努めた。また、効率的な運営を心懸け、職員間のみならず他の交流センターとの情報共有を的確に行い、利用者が安全・安心して利用できるよう、施設の維持管理及び更なるサービス向上に努めた。また、利用者に積極的に声をかけをし、防犯や入浴事故防止に努めるとともに、緊急時に対応するため、非常時対応マニュアル等に沿った行動を確実に実行できるよう努めた。</p> <p>【次年度に向けて改善が必要な点】 次年度に向けて、職員同士連絡を密にし担当者不在でも不都合が生じないよう努める。また、有事の稼働時に対応できるよう、日頃からマニュアルの確認に努め、必要であれば見直しも行っていく。</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)】 昨年度に引き継ぎ、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】 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調傾向が続いているため、新型コロナウイルス感染症対策を講じながら、施設稼働率の向上に向けた創意工夫を継続検討願いたい。昨今は物価の上昇や燃料費高騰が懸念されることから、より一層の経費節減に取り組み、引き続き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】

行動計画

【前年度の指摘事項】
利用者数は昨年度の5割程度に減少し、目標値の54.1%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願いたい。
近年は災害による被害も増えていることから、職員一人ひとりの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。さらに、緊急時の対応やサービス向上を図るため、緊急マニュアル・連絡体制を作成し、迅速に対応できるよう施設の管理に努めた。