

令和4（2022）年度 指定管理者制度導入施設 管理運営評価結果書

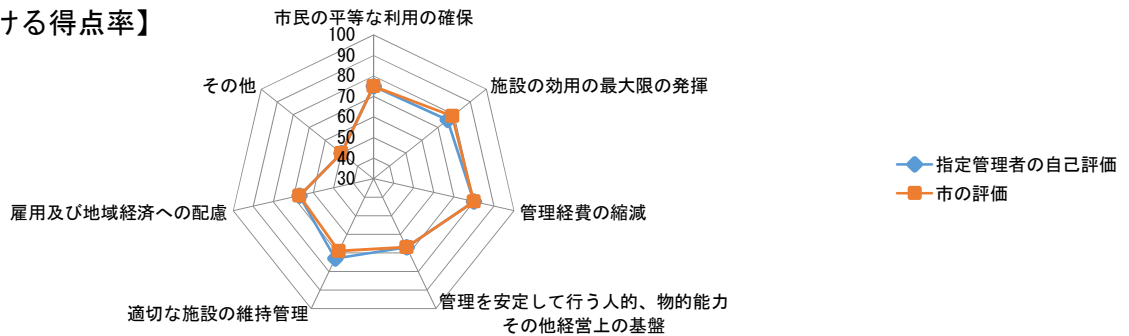
施設名称	郡山市中央老人福祉センター		施設区分	事業実施型			
施設所在地	郡山市朝日一丁目29番9号		指定管理者	社会福祉法人郡山市社会福祉事業団			
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日		施設所管部課	保健福祉部健康長寿課			
評価項目	評価基準	配点（標準点）	指定管理者自己評価	自己評価コメント	市評価	市評価コメント	特記事項
I 市民の平等な利用の確保							
1	平等利用	市民の利用にあたり、公平であるか。（例：使用許可、使用料等の減免、利用の制限等）	2(1)	2	平等利用公平性が保たれている	2	
2	危機管理、事故・災害等への対策・対応	事故・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り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		4	積極的に取り組んでいる。
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	利用者の立場に立ち、適切に対応した。	4	
7	苦情・要望の把握・対応	利用者からの意見、苦情を受けて、迅速に対応できているか。（記録簿整備を含む。）特に重要な事案については、遅滞なく市へ報告しているか。	4(3)	4	利用者の意見要望に迅速に対応した。	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、周辺施設、地元等との連携を図っているか。（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		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（精算）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	適切な帳簿管理ができています。	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		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、勤務実績、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。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	各種届出報告書等適切に行っている	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	法定点検が確実に実行されているか。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)	8	修繕実施にあたり全ての案件で事前に市の承認を得ている。	7	適切に管理されている。
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)	4	清掃等衛生面は維持されている。	4	
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	19		18	
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順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（開館日290日、市民シニア講座事業の講座開催回数150回）を達成しているか。	2(1)	1		1	開館日：291日/291日 講座開催：150回/150回
25	成果指標	設定した指標の目標値（施設利用者数64,000人）を達成しているか。	2(1)	0	福島県沖地震の影響により、集会所がR4.4.1～6.30まで休館になった。	0	利用者数：39,633人/64,000人 ・福島県沖地震に伴う集会所の貸室休止期間：4/1～6/30
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	市と連絡を密に積極的な管理運営に努めている。	2	
小計			6	3		3	
合計点			100	72		72	

	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）	20,817	20,292	21,373	21,582		84,064
利用料金収入（千円）	2,078	1,482	2,197	1,962		7,719
利用者数（人）	51,058	25,894	33,801	39,633		91,783
二次評価（市の評価）	C ⁺	C ⁺	B	B		
備 考	台風19号の影響により、避難所開設となった。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予防のため、事業や貸室の人数制限があった。地震災害によりR4.3.17～R4.3.31集会所が休館となった。	新型コロナウイルス感染症予防のため、事業や貸室の人数制限があった。地震災害によりR4.4.1～R4.6.30集会所が休館となった。		

サービス向上対策

- ・大広間に和座敷用の椅子を置き、利用者の方々の利便性を図った。
- ・QC（品質管理）手法によるカイゼン活動のテーマとして「コード類の整理整頓と用途を知ろう」に取り組み、利用者の要望に対し全職員が対応可能となり、サービスの安定向上につながった。

【各評価区分における得点率】



【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）】 これまで以上に、新型コロナウイルス感染予防策を講じ、利用者の方々に安心安全な施設づくりに努めた。市民シニア講座受講生募集については、事業回ホームページ及び郡山市広報を活用し事業の周知を図り、広く応募者を確保した。</p> <p>【次年度に向けて改善が必要な点】 物価高騰を見据え、継続的に節電を意識するとともに、消耗品は必要最低限に抑えるなどの経費節減に努め、業務の効率化を図っていく。</p>

【二次評価（市による評価）】

評価	点数	評価内容
B	72	<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う貸室等の人数制限や地震被害により集会所が3か月休館になる中で、一定の収益を確保しながら積極的なPR等によって健康体操教室や市民シニア講座を予定通り実施するなど、高齢者福祉の増進を図る施設としての役割を果たしている。また、利用者が安心して快適に施設を利用できるような施設管理がなされている。</p> <p>【次年度に向けて改善を望む点】 利用料金収入については昨年度から大きな変化はないが、利用者数は目標値の6割強程度に戻ってきている。令和6年度には入浴施設が廃止となる予定であることを視野に入れながら、施設利用者数の確保に向けた創意工夫を検討願いたい。 施設老朽化に伴うトラブル等には万全を期すとともに、物価の上昇や燃料費が高騰していることなどから、一層の経費削減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
<p>【前年度の指摘事項】 利用料金収入については昨年度を大きく上回ったが、利用者数は目標値の5割強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防止対策を講じながら、利用者数の確保に向けた創意工夫を検討願いたい。 施設老朽化に伴うトラブル等には万全を期すとともに、昨今は物価の上昇や燃料費高騰が懸念されることから、一層の経費削減に努めていただきたい。</p> <p>【改善対応状況】 新型コロナウイルス感染症を含む感染予防については、館内の消毒や換気を適時適切に行い、利用者の方々にもご協力いただき感染予防に努めた。そのようななかで、貸室の段階的な人数制限の緩和を行い、昨年に比べ若干ではあるが利用者数は増加した。施設の修繕については、「施設管理者による日常点検マニュアル」に基づき点検を行い、破損や不具合が生じた場合は、市と協議のうえ早期修繕に努めた。</p>