

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

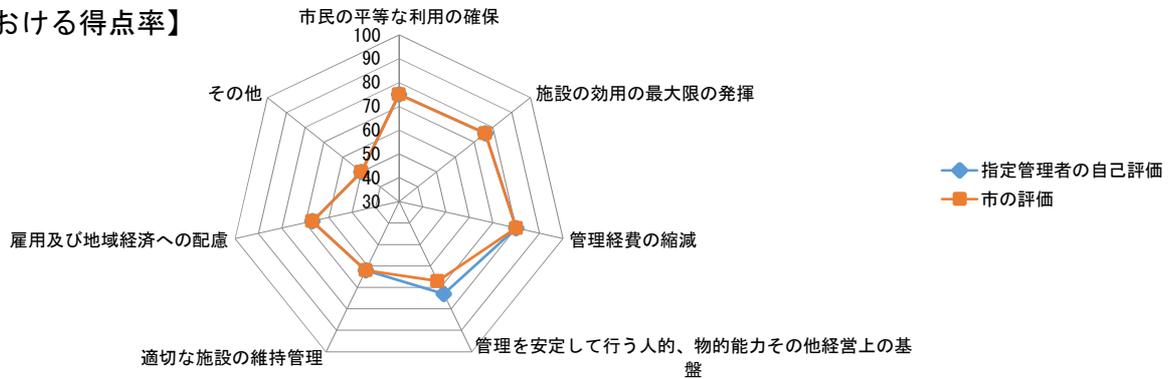
施設名称	郡山市高齢者文化休養センター逢瀬荘	施設区分	事業実施型				
施設所在地	郡山市逢瀬町河内字西午房沢11-2	指定管理者	社会福祉法人郡山市社会福祉事業団				
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日	施設所管部課	保健福祉部健康長寿課				
評価項目	評価基準	配点(標準点)	指定管理者自己評価	自己評価コメント	市評価	市評価コメント	特記事項
I 市民の平等な利用の確保							
1	平等利用	市民の利用にあたり、公平であるか。(例: 使用許可、使用料等の減免、利用の制限等)	2(1)	2	平等利用、公平性が保たれた。	2	
2	危機管理、事故・災害等への対策・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)	4	情報誌への広告掲載、市との連携事業を活用しチラシの配布を行い利用促進に努めた。	4	
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		3	
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	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、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		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。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	業務委託の複数年契約等により、適切な帳簿管理・経理を行った。	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)	4	約100万円の黒字決算になった。	3	標準通り適正である。
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	各種届出等を迅速、適切に行うとともに、関係機関と密接な連絡調整に努めた。	4	
小計			15	11		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)	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357日、講座回数27回)を達成しているか。	2(1)	1		1	開館日: 355日/357日 5講座27回開催 100%
25	成果指標	設定した指標の目標値(施設利用者数39,000人)を達成しているか。	2(1)	0	新型コロナウイルス感染症の影響により、利用者数は20,851人で、53%の達成率となった。	0	利用者数: 20,851人/39,000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	市への協力と共に積極的な管理運営を行い、地域住民等との円滑な関係構築に努めた。	2	
小計			6	3		3	
合計点			100	70		69	

	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）	65,051	66,616	65,260	63,373		260,300
利用料金収入（千円）	27,730	8,942	12,890	15,043		64,605
利用者数（人）	29,895	12,819	19,475	20,851		324,905
二次評価（市の評価）	C ⁺	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及び福島県沖地震により、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

- ・ 昼食メニューの3種類（日替わり麺、カレー、ラーメン）のほか、季節限定で冷やし中華を加えて利用者に提供した。
- ・ 季節に応じた入浴サービス（ラベンダー湯、菖蒲湯、ゆず湯）を、利用者提供した。
- ・ 足、腰、膝の悪い宿泊者向けに、簡易ベットを準備して提供した。

【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	70	<p>【総合評価（評価できる点等）】 適切な帳簿管理・経理等を執行するとともに、施設の維持・管理等を複数年契約の業務委託により管理経費の縮減に努めた。 タウン情報誌に施設情報の広告を掲載した他、市との連携事業を活用してJA福島さくら各支店にパンフレット及びチラシを配布し、施設利用促進のための周知に努めた。 各種支出の節減に努め、黒字決算にすることができた。</p> <p>【次年度に向けて改善が必要な点】 施設の老朽化に伴い、施設点検をより一層強化し市との連携調整を積極的に行い、利用者サービスの向上を図る。 また、市や関係機関と連携した広報活動を実施する。</p>

【二次評価（市による評価）】

評価	点数	評価内容
C ⁺	69	<p>【総合評価（評価できる点等）】 利用者数及び利用料金収入の確保に向けて、タウン情報誌への広告掲載や商業施設等へのチラシ配布などの積極的なPR活動に取り組んでいる。利用者数は目標値の5割程度だったが、前々年度、前年度と比較すると、利用者数、利用料金収入は、共に上昇傾向である。 老朽化している施設・設備の保守管理に苦慮しながらも、利用者が快適に施設を利用できるよう、サービス向上に取り組んでいる。</p> <p>【次年度に向けて改善を望む点】 利用者数は目標値の5割程度にとどまっているが、利用者数、利用料金共に上昇傾向にあるため、引き続き基本的な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よる市民サービス低下を招くことのないよう、施設設備等の日常点検には万全を期されたい。</p>

【改善のための行動計画】

行動計画
<p>【前年度の指摘事項】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 利用者数は目標値の5割程度にとどまっているため、利用者数の確保に向けた創意工夫を検討願いたい。 2 施設老朽化に伴うトラブル等による市民サービス低下を招くことのないよう、施設設備等点検には万全を期していただきたい。 <p>【改善対応状況】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 タウン情報誌への広告の掲載や商業施設でのチラシの配布を実施することにより、利用料金収入の確保に努めた。 2 各法令を遵守した施設点検・管理を行うとともに、宿泊利用者が概ね20人以上の場合には、安全面を考慮し、宿日直警備員を2人態勢で対応した。