

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 | 郡山市西田町三丁目字仁王ヶ作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 | 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 | 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) | 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 | | 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 | 利用者の方々の心情に沿った対応を努めている。服装は業務に適した服を着用している | 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 | 意見・苦情・要望等があれば可能な限り迅速な対応をしている | 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) | 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 | 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 | | 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(開館日数291日、講座回数2回)を達成しているか。 | 2(1) | 1 | | 1 | 開館日: 291日/291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19,000人)を達成しているか。 | 2(1) | 0 | 昨年度よりも達成率は向上したが、54.7%であった | 0 | 利用者数: 10,395人/19,000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 | 市に協力的で積極的な管理運営に努め地域・事業者共に関係を構築している | 2 | |
| 小計 | | | 6 | 3 | | 3 | |
| 合計点 | | | 100 | 67 | | 67 | |

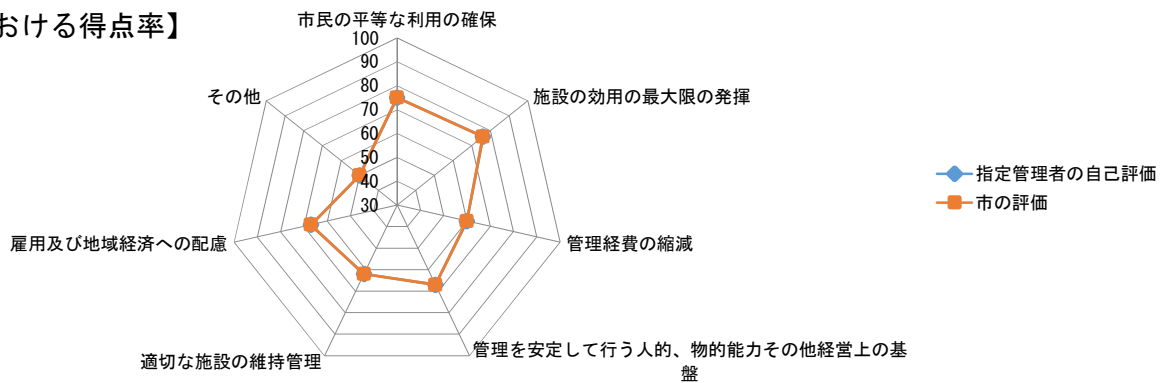
| | 実 績 | | | | | 合計 |
|----------------|--|----------------|----------------|----------------|-------------|--------|
| | 令和元（2019）年度 | 令和2（2020）年度 | 令和3（2021）年度 | 令和4（2022）年度 | 令和5（2023）年度 | |
| 指定管理料（千円） | 12,120 | 12,420 | 12,624 | 12,473 | | 49,637 |
| 利用料金収入（千円） | 7 | 6 | 10 | 6 | | 29 |
| 利用者数（人） | 16,908 | 6,535 | 9,914 | 10,395 | | 49,666 |
| 二次評価 （市の評価） | B | C ⁺ | 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

季節に合わせた入浴サービスの提供ができた。（菖蒲湯・ラベンダー湯・りんご湯・ゆず湯）

地域交流事業でラジオ体操を行い体を動かして楽しんで頂いた。

【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 |
|----------------|----|---|
| C ⁺ | 67 | <p>【総合評価（評価できる点等）】 昨年度同様、新型コロナウイルス感染症拡大防止策を取り教養講座・地域交流事業の実施でき季節に合わせた入浴サービスの提供も入浴室の人数制限があったが、声かけを行いスムーズに提供ができた。また他の交流センターと情報共有を行い利用者の方々が安心して利用出来るようサービスの向上に努めた。</p> <p>【次年度に向けて改善が必要な点】 次年度に向けて、利用者数の増加にむけたPR活動を積極的に行い、多くの方に貸館、入浴サービスを安心・安全に利用して頂く為、創意工夫が必要。</p> |

【二次評価（市による評価）】

| 評価 | 点数 | 評価内容 |
|----------------|----|--|
| C ⁺ | 67 | <p>【総合評価（評価できる点等）】 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、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の情報共有やカイゼン活動を行うなど、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】 利用者数は目標値の5割強程度にとどまっているが、上昇傾向にはある。引き続き基本的な感染防止対策を講じながら、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願いたい。 燃料費をはじめ物価が高騰していることから、より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

【前年度の指摘事項】

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防止対策を講じながら、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。

【改善対応状況】

他の地域交流センターと共同で、「気づきを探して～ほんのりカイゼン～」をテーマにカイゼン活動を行い、同じ業務を行っている職員として、他の施設を訪問し新たな目でカイゼン箇所やPR方法を見直した。
燃料費高騰を見据え利用者の方々の安全・安心を優先しながらこまめな消灯、適正な冷暖房の温度設定に努めた。