

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

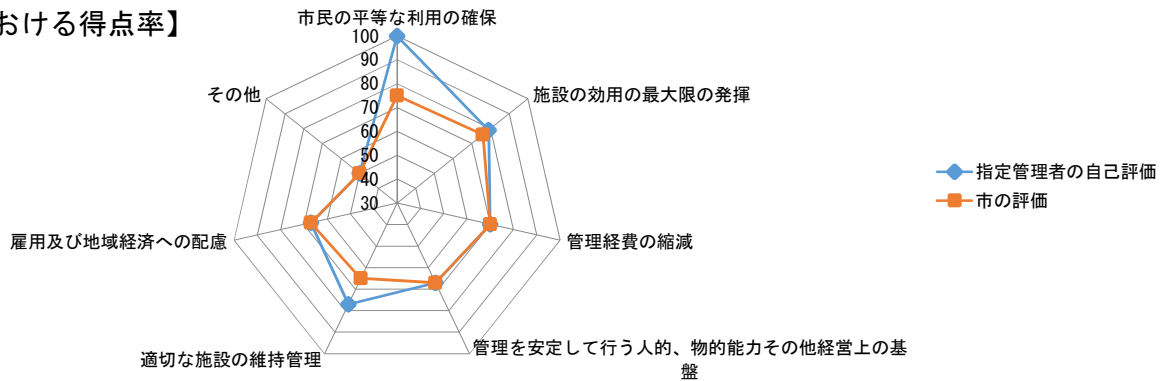
施設名称	郡山市中田地域交流センター		施設区分	事業実施型			
施設所在地	郡山市中田町中津川字町田前179-1		指定管理者	社会福祉法人郡山市社会福祉事業団			
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日		施設所管部課	保健福祉部健康長寿課			
評価項目	評価基準	配点（標準点）	指定管理者自己評価	自己評価コメント	市評価	市評価コメント	特記事項
I 市民の平等な利用の確保							
1	平等利用	市民の利用に当たり、公平であるか。（例：使用許可、使用料等の減免、利用の制限等）	2(1)	2	市民の方々に平等に利用して頂くため、使用許可書の提出や障害者の方の使用料の減免など、公平に利用して頂いた。	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)	2	緊急時のマニュアルを作成し、慌てず対応出来た。また、AEDの操作の講習会を開催した。	1	標準通り対応している。
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)	4	管理運営方針及び仕様書に従い、管理運営した。	3	標準通り運営されている。
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	笑顔を忘れず、丁寧な対応と接客に努めた。	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	迅速に対応し、重要な事案の場合は、市へ早急に報告をした。	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	26		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。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)	4	帳簿等の適正な管理と適正な経費算定、また業務委託や修繕について適正に行った。	4	
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	7		7	
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	連絡調整は適正に行われた。	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	指定申請時に基づいた保守管理は実現できた。	7	標準以上に適正に管理されている。
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)	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	適切に管理している。	1	標準通り適正に管理されている。
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	適切に管理している。	1	標準通り適正に管理されている。
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	20		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		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291日、講座開催数2回）を達成しているか。	2(1)	1		1	開館日：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（施設利用者数、12,000人）を達成しているか。	2(1)	0	感染症防止対策として貸室の利用人数に制限を設けたことや、施設を利用される方の利用控えにより、目標値を下回った。	0	利用者数：6,807人/12,000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	円滑な関係を構築し、積極的な管理運営を行っている。	2	
小計			6	3		3	
合計点			100	74		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）	11,693	11,644	9,805	9,746		42,888
利用料金収入（千円）	13	10	18	6		47
利用者数（人）	10,265	5,590	7,894	6,807		42,935
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、地域交流事業・教養講座を開催し、平等に利用していただけるよう館内に告知ポスターを掲示した。また、館内の美化を心がけ季節にあったポップや飾り付けをして安らぎを提供した。

【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	74	<p>【総合評価（評価できる点等）】 新型コロナ感染防止対策のため、マスクの着用や人数制限があるなかで、利用者の方々に喜んで利用していただけるように季節に合わせた入浴サービスや自主事業を実施し、利用者数の増加に繋がるようサービス向上に努めた。またカイゼン活動を通して、他の地域交流センターとの情報を共有し、職員の意識向上と利用者の増加を図った。更に、利用者参加で避難訓練を行い、緊急時の意識向上や救急時の対応についての講習会を実施した。</p> <p>【次年度に向けて改善が必要な点】 感染対策をしつつ、利用者増加に向けた対策をとり、他の地域交流センターと情報を交換しながら、カイゼンすべき所は意見を出し合って、他の施設と同じ目線でサービス向上と意識向上が、更にアップ出来るように取り組む。</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）】 新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を講じながら、施設利用者数の確保に向けて、自主事業の拡充やカイゼン活動の実施等を行っているが、施設利用者数、利用料金収入は共に前年度を下回り、利用者数の増加には結びつかない結果となった。 エネルギー価格等が高騰する中、電気、ガス使用量の積極的節減に努めるなど、エネルギーコストをはじめ各種経費の削減を図っている。</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下回り、目標値の5割台にとどまっているため、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、利用者数の確保及び施設稼働率の向上に向けた創意工夫を検討願いたい。 今後も燃料費高騰をはじめ物価上昇が懸念されることから、引き続き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】

行動計画
<p>【前年度の指摘事項】 利用料金収入及び利用者数について昨年度を上回ってはいるが、利用者数については目標値の6割台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、施設の積極的なPRなどにより、利用者数の確保及び施設稼働率の向上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。</p> <p>【改善対応状況】 入浴サービス事業や自主事業開催において、新聞掲載の依頼をしたり、ポスターを手作りをして公民館などに掲示を依頼した。積極的に施設のPRに努めた。カイゼン活動において「気づきを探して～ほんのりカイゼン～」をテーマに、施設間を訪問しお互いの良い所を取り入れたり、カイゼンすべきところは、対策案を出したり情報交換しながら、利用者増加に向けて取り組んだ。</p>