

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【指定管理者用】

施設名称	郡山市北部地域子育て支援センター	施設区分	事業実施型
施設所在地	郡山市富久山町久保田字伊賀河原44番地の1	指定管理者	太陽・プチマン企業共同体
指定期間	2019年4月1日～2024年3月31日	施設所管部課	こども部こども家庭未来課

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	コロナ禍対応により昨年と同様に入場制限を行い、密を回避し安全安心な施設運営を行った。	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	隣接保育所との連携を図り、合同避難訓練及び緊急連絡網の構築を行った。	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	昨年の改善案同様に、イベント等の回数、内容、実施方法等を工夫し、管理運営を図ったが、利用者制限等もあり利用者数が低迷した。	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)	7	イベント等の開催数を増やし、利用率向上に努めた。	8	イベントの分散開催などの工夫がみられた。	
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	独自のHPを利用し情報の発信の他、関連施設にイベントカレンダーを掲示する等、他施設とも連携し、情報を発信した。	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	アンケートやマニュアル、社内研修等を活用し1年を通し、向上に努めた。	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)	2	近隣住民からの車の騒音の問題があり、いまだにご指摘を受けてしまうことがあるので懸案事項として残った。	3	苦情に迅速に対応している。	
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)	2	コロナ対策で、昨年度のような他施設との連携を図った事業が行えなかった。	3	地域住民の意見把握に努めている。	
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	近隣住民の方と利用者との間での意見が一部懸案事項として残ったが概ね利便性及び利用者への配慮の改善が行えた。	2		
小計		33	22		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	各報告書、台帳等、適切な管理が行えた。	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	目玉事業もコロナ禍という事で中止となり、収入は指定管理料のみで、支出に関し明確に管理を行った。	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	今年度も新型コロナウイルスの影響で外部研修は出来なかったが、社内研修でセルフ・エフィカシーを導入し接遇研修を行った。	4	積極的な研修参加に努めている。	
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	予算額を超えることが無く、安定的な財務状況にて管理運営が行えた。	4		
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	監督課との連携を図り概ね円滑に履行できた。	3	苦情等の迅速な報告が必要。	
小計		15	11		11		
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	空調のメンテナンス等の改善を図り、設備の負荷率の軽減に努めた。	8		
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	根本的な修繕が必要な箇所を除き、落下防止等の安全予防策も行き、概ね良好に管理できた。	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	空調等、通常目に見えない部分のメンテナンスもマニュアル化し管理を行った。	3		
18 備品の管理	備品が適切に管理されているか。	2(1)	1	備品に不備が生じた場合にも利用者にも不便の掛からぬ様、迅速に対応を行った。	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	持ち込み備品に関しては独自の備品帳にて明確に管理を行った。	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	年間計画通りに維持管理、各種点検を行った。	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	集めた個人情報は昨年度同様に鍵の掛かる保管庫に保管をし管理をした。	1		
小計		26	18		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	雇用者全員を昇給させることができ、また労働条件に関しても雇用条件書を交わし、明確に管理できた。	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	子育て支援希望者の研修や、新たなボランティア団体の受け入れを行った。また、メルフォームから個人の活動者からの問い合わせもあったので今後検討したい。	2		
小計		6	4		4		

(様式1)

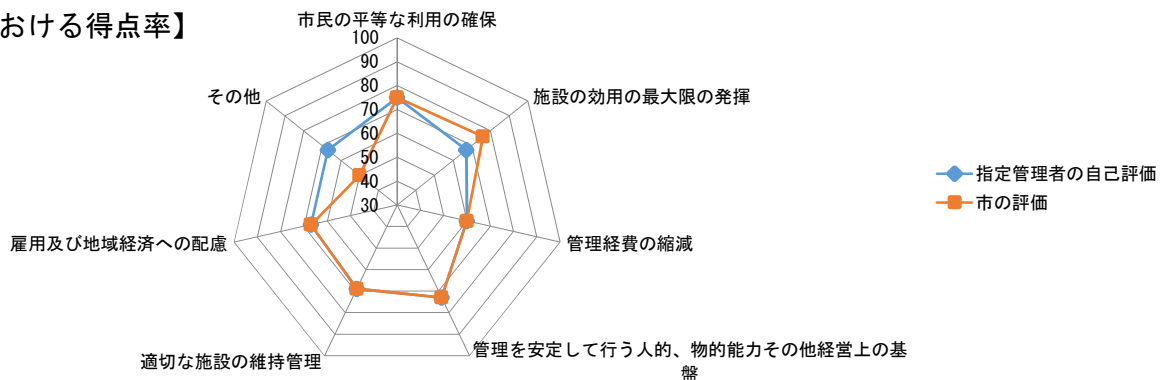
Ⅶ その他							
24	活動指標	設定した指標の目標値（開館日336日、一時預かり実施日294日）を達成しているか。	2(1)	2	イベントの内容を工夫したりと、コロナ禍の中、何とか工夫し施設運営を行ったが、思ったような成果が得られなかった。	2	
25	成果指標	設定した指標の目標値（来館者数16,800人、一時預かり利用者数2,058人、イベント参加者数300人）を達成しているか。	2(1)	1	コロナ禍の入場制限の影響もありサロン、一時保育とも目標値に対しを下回ってしまった。	0	達成率が80%未満
26	指定管理業務への姿勢	積極的な管理運営、市に協力的であるか 地域や民間事業者と円滑な関係を構築しているか	2(1)	1	外部団体の子育て支援研修等を受け入れ、概ね良好な運営が成された。	1	
			小計	6	4	3	
	合計点			100	68	70	

		実 績					
		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	合計
指定管理料	(千円)	17,882	18,102	18,322	18,542		72,848
利用料金収入	(千円)	0	0	0	0		0
利用者数	(人)	19,871	13,121	13,266	11,646		72,848
二次評価 (市の評価)		C ⁺	C ⁺	C ⁺	B		
備 考		新型コロナウイルス感染症	新型コロナウイルス感染症、福島県沖地震	新型コロナウイルス感染症	新型コロナウイルス感染症		

サービス向上対策

入場制限の関係上、イベント自体の回数を増やし利用者様の分散化を図り、利用率の向上に努める。

【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 ⁺	68	<p>【総合評価（評価できる点等）】好評だったスタンプカードの景品交換に大型のガチャガチャを作成し、より魅力的で楽しめるものとなる様、ポトムアップを図った。また、利用者数制限下でのイベントの開催を同じカリキュラムのイベント複数日に分け、沢山の方にご参加頂ける様、分散開催を行ったり、日単位のイベントだけではなく、月単位のイベントも新たに設け、密を回避し、より沢山の方にご利用頂ける様、工夫した。相談に特化したイベントも新たに設け、結果として子育て婚セルジュ件数の増加に繋がった。</p> <p>【次年度に向けて改善が必要な点】周りの保育所整備環境にもよるが、やはり一時保育の利用率の低下が感じられる。支援センターと隣接している立地条件も活かしつつ、他施設とも連携を図り、PR性を向上させ利用率の改善を図りたい。また、昨年の懸案事項でもあった近隣住民の方との停車時のエンジン音について、ドアを叩かれたり等、利用者の方から「怖くて利用しにくくなった」との意見が数件あったので、担当課様との協議し、対応策を検討していきたい。</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）】新型コロナウイルス感染症により利用者制限を設ける中でのイベントの分散開催や、要望の多いイベントを開催するなどの創意工夫がみられた。また、積極的に職員を研修に参加させるなどして、職員の能力向上に努めた。</p> <p>【次年度に向けて改善を望む点】一時預かり事業について、利用者数の増加を図るため、さらなるPR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】 近隣住民の騒音の苦情については、久保田保育所の協力も必要なことから、連携調整に努めていただき、できる限りの改善に努めていただきたい。</p>
<p>【改善対応状況】 久保田保育所と情報共有を図るとともに、センター内に利用上の注意を掲示し、利用者へ注意喚起を行った。</p>