

(様式2)

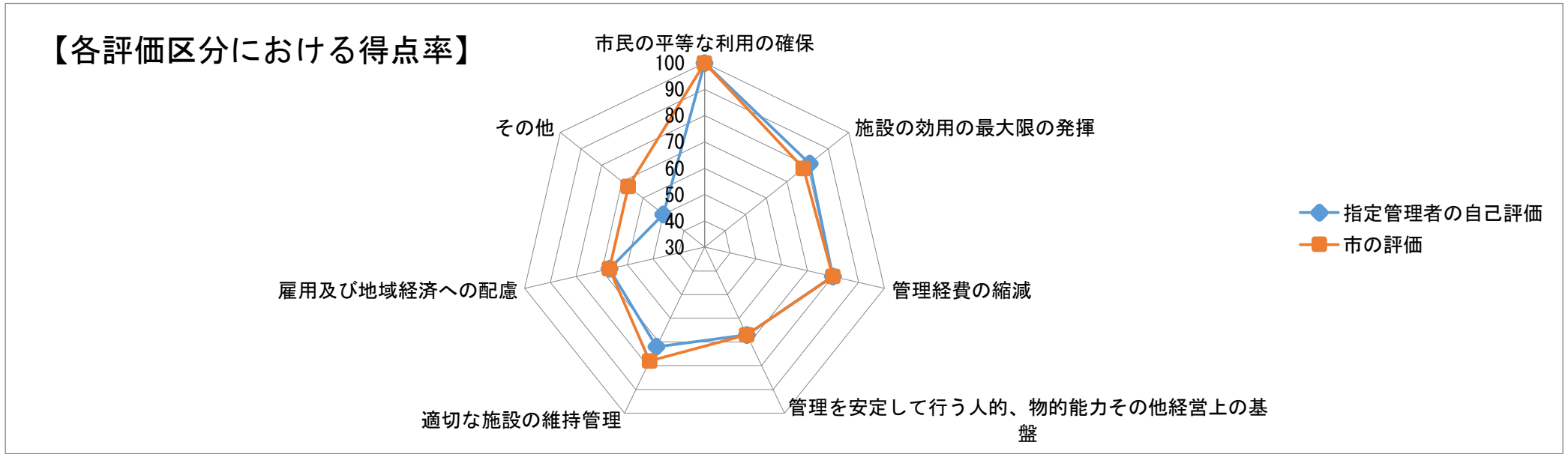
令和5（2023）年度 指定管理者制度導入施設 管理運営評価結果書

施設名称		郡山市福祉センター		施設区分		施設管理型			
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 日から令和 6 年 3 月31日まで		施設所管部課		保健福祉部保健福祉総務課			
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)	2	防災マニュアルの整備・訓練等を行っている。	2			
小計			4	4		4			
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		本施設は施設の特性上、地域との交流及び連携を主とする施設でないため、地域との連携が乏しい点については、やむを得ないものと考え
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。	4 (3)	3			3		
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)	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	迅速な対応・記録簿の整備ができています。		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)	4	市等との連携が常に図られている。		3	関連施設等の紹介やイベントに関するパンフレットが整備されている。	
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			2		
小計			27	22			21		
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	各種帳簿等は全て適正に管理できている。		5		
11	収入確保、支出の適正化等、予算の執行状況	収入確保の取り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、相談等を適切にしているか。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	各種届出等の連絡調整を適切に行っている。		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。）	12 (5～7)	10	点検や修繕箇所リストの作成が適正に行えている。		10		台帳が整備されており、管理状態も良好である。 台帳が整備されており、管理状態も良好である。
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。	5 (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。	5 (3)	4	施設入口前の花壇整備等により、景観の維持・形成に取り組んでいる。		4		
18	備品の管理	備品が適切に管理されているか。	3 (2)	2			3		
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）	3 (2)	2			3		
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			32	23			25		
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、291日）を達成しているか。	2 (1)	1			1		新型コロナウイルス感染症が感染症法上の分類が変更となり、利用者数は増加基調にあるが、コロナ禍における行動様式の変容などの影響もあったため、利用者数の伸び悩みについては、やむを得ないものと考え
25	成果指標	設定した指標の目標値（施設利用者数、30,000人）を達成しているか。	2 (1)	0	新型コロナが第5類に移行後も影響を受け、82.2%の達成率に留まった。		1	特記事項参照	
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	市への協力も含め、積極的な管理運営ができています。		2		
小計			6	3			4		
合 計 点			100	74			76		

(様式2)

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）	51,281	52,025	51,671	52,403	51,868	259,248
利用料金収入（千円）	2,512	1,367	1,739	2,078	1,629	9,325
利用者数（人）	29,642	16,674	18,222	21,144	24,684	268,573
二次評価 （市の評価）	B	C ⁺	B ⁺	B ⁺	B ⁺	
備 考	R2.2.20から3.31にかけ、新型コロナウイルス感染防止に係る使用キャンセルが重なり、利用者数が減少した。	年間を通して非常事態宣言をはじめとした新型コロナウイルス感染症の影響により、利用者数及び利用料金収入が減少した。	年間を通してまん延防止等重点措置をはじめとした新型コロナウイルス感染症の影響により、利用者数及び利用料金収入が減少した。			

サ ー ビ ス 向 上 対 策
冷房設備稼働期間外の対応策として、利用者の入室前から窓を開けておくことや、扇風機を活用していただいた。なお、極端に温度上昇がみられた場合は、利用状況を考察しながら冷暖房運転の弾力的な運用を行った。また、カイゼン活動の中で備品セットや備品リストを整備し、利用者の利便性向上を図った。



評価	点数	評価内容
B	74	【総合評価（評価できる点等）】 福祉センターの維持・管理等の業務委託について、費用対効果の観点から複数年契約とし、管理経費の縮減に努め、維持管理については、常駐する設備監視員と連絡を密にし、職員による修繕、市所管課への報告及び業者への修繕依頼を行い早期対応に努めた。 また、カイゼン活動のテーマとして「安心！便利！な福祉センター～利用者の方々の満足度向上を目指して～」に取り組み、備品セットや備品リスト等を整備することにより、貸室を利用される方の利便性の向上を図った。 【改善のための行動計画への対応状況】 市によって整備、導入されたwifi環境やキャッシュレス決済ができる環境を館内に掲示することにより利用者へ周知し、利用者増加や利用料金収入の増に繋がるよう努めた。

評価	点数	評価内容
B ⁺	76	【総合評価（評価できる点等）】 主に貸館施設として整備されたマニュアルに従って適切に業務を執行するとともに、接遇等についてもクレームがなく丁寧な窓口対応がなされている。また、新型コロナウイルス感染症の感染症法上の位置づけが5類に移行したのちも、施設内の換気や消毒作業、手指消毒液の設置など感染症対策に対応することができている。 収益面では、主な業務である貸館事業の利用者が前年度比で約17%増加し、前年度に続き一定の改善傾向がみられたものの、施設使用料収入については約22%減少となった。利用者及び利用料金収入ともに新型コロナウイルス感染症の発生前に比べ回復途上であるが、新しい生活様式を踏まえた上で、仕様書等に基づいた適切な施設運営がなされたことは大変評価できる。 【改善のための行動計画への対応状況】 新型コロナウイルス感染症の影響により落ち込んでいた各種活動の活発化を受け、積極的な貸館事業の周知に取り組み、貸館事業の利用者が前年度比で約17%増加したことは評価できる。

【指定期間全体を振り返っての総括評価】		
	プラス評価となる点	マイナス評価となる点
指定管理者による評価 （一次評価）	・福祉センターの維持・管理等の業務委託について、指定期間中、費用対効果の観点から複数年契約とし、管理経費の縮減に努め、維持管理については、常駐する設備監視員と連絡を密にし、職員による修繕、市所管課への報告及び業者への修繕依頼を行い早期対応に努めたこと。 また、新型コロナの感染症対策として、第5類移行後も自動検温装置及び携帯型検温装置の設置による検温体制の整備、施設の各階フロアへの手指消毒液の設置、1日1回程度の施設内共用部（トイレ・エレベーター・貸室のドアノブなど）の消毒作業を実施し、利用者が安心して施設利用できる環境づくりを行ったこと。	・新型コロナの影響により落ち込んでいた利用者数も徐々に増えてはいるが、目標値に達していない。
市による評価 （二次評価）	新型コロナウイルス感染症対策の影響による貸室の人数制限や地震被害による集会室の使用不能期間等があった中、一定の収益を確保しながら、積極的なPR等により事業を予定通り実施し、市民の福祉の増進を図る施設としての役割を果たした。	令和2（2020）年3月以降、新型コロナウイルス感染予防対策を講じながら事業等を実施し、年間施設利用者数もコロナ禍前までのレベルに戻りつつあったが、最終年度も24,684人と、目標値30,000人の83%程度にとどまる結果となった。