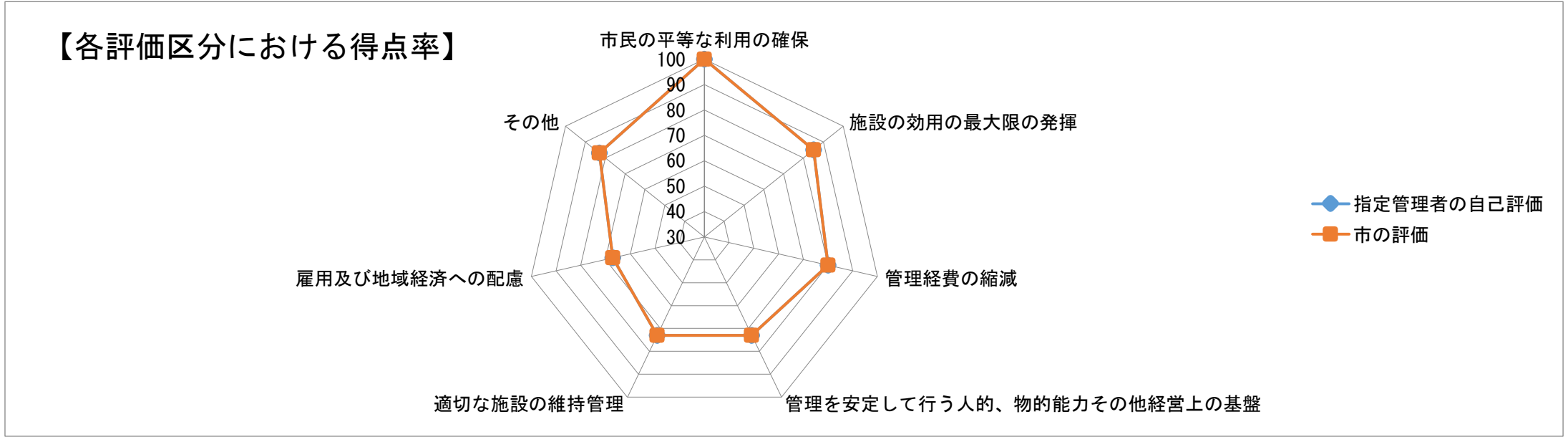


令和5（2023）年度 指定管理者制度導入施設 管理運営評価結果書

施設名称		郡山市障害者福祉センター		施設区分		事業実施型				
施設所在地		郡山市香久池一丁目15番15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		2019年 4 月 1 日から2024年 3 月31日まで		施設所管部課		保健福祉部障がい福祉課				
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	利用者から不平等であるとの指摘はなかった。		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)	2	登録されたマニュアルに従い防災訓練や自主点検を実施。		2	実施後の気づきをマニュアルへ反映している。	
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		
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)	8	提案通りに事業を実施し、全体的に利用者が増加した。		8		
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)	4	市FB等に講座案内を掲載するほか、本施設FBを活用し施設のPRを図った。		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)	4	利用者アンケートにて、お褒めの言葉をいただいている。		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)	3			3		
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	ファミリーフェスタや授産事業など積極的にイベント交流を実施した。		4		
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	28			28		
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	法人で定めた規定等に基づき適正に管理した。		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)	4	施設運営が滞らないよう、人員を配置し、必要な研修を実施している。		4		
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	各届出、報告等のほとんどが期限内になされていた。		4		
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)	8	法定点検、定期点検等もなく実施。修繕予定はリスト化し計画的に実行している。		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			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	備品台帳との整合性があり、保管状況も良好であった。		2		
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	19			19		
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345日、各種講座等開催回数146回）を達成しているか。		2(1)	2	目標値を100%達成した。		2		
25	成果指標	設定した指標の目標値（施設利用者数35,000人）を達成しているか。		2(1)	1	増加傾向にはあるが、目標達成には至らなかった。		1		
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	積極的かつ市へ協力的な運営を行い、地域や民間事業者と良好な関係を維持している。		2		
小計				6	5			5		
合 計 点				100	79			79		

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）	33,901	33,227	33,840	34,437	34,507	169,912
利用料金収入（千円）	1,437	1,243	1,286	1,173	1,172	6,311
利用者数（人）	35,450	17,442	21,737	26,894	29,743	176,223
二次評価 （市の評価）	B	B	B ⁺	A	B ⁺	
備 考	令和元年台風19号	新型コロナ感染症に伴う休館	新型コロナウイルス感染症拡大を考慮した運営を行った	新型コロナウイルス感染症拡大を考慮した運営を行った	新型コロナウイルス感染症の5類移行	

サ ー ビ ス 向 上 対 策
・トレーニング室を整理整頓し、貸出可能物品とセンター管理物品の設置個所を明確に分け、利用者や管理人が一目でわかるようにカイゼンした。
・照明器具やブラインド、換気扇及び空調口等の清掃を行い、明るさ確保や空気清浄等の衛生環境が向上した。
・駐輪場にセンターを利用していない方の自転車が頻繁に置かれていたため、注意書きを掲示し利用者の駐輪を妨げないよう促した。



【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 ⁺	79	【総合評価（評価できる点等）】 新型コロナウイルス感染症が第5類となり、徐々に利用者が増加してきている。新たな利用者獲得を目指し、ルールの変更や貸出可能物品の整理整頓、チラシの配布など、より多くの方が利用しやすい環境づくりと認知度向上を目指した。また、「ファミリーフェスタ」や「利用者のつどい」など、久しぶりの対面開催イベントでは、多くの市民や利用者と触れ合い、障がいのある方への理解や交流ができた。「利用者のつどい」では、隣接する香久池保育所にお遊戯を披露いただいたり、授産事業ではイベントや仕事の紹介も増えてきたりと、地域や民間事業所との良好な関係が築けている。 【改善のための行動計画への対応状況】 評価点はほぼ横ばいとなっているが、適切な市への相談や報告、利用者からの声に可能な限り即座に対応することで、各項目前年度と同様に高い水準で業務を遂行できた。利用者が増加していることから、利用者にとってより使いやすくパランスの良い運営に繋がっていると感じる。

【二次評価（市による評価）】

評価	点数	評価内容
B ⁺	79	【総合評価（評価できる点等）】 昨年度と比較し評価が下がった項目もあるが、新型コロナウイルスの5類移行後において、感染症対策を継続しつつ周知手段や利用ルールの見直し等、多様な対応を行うことで利用者数の増加及び満足度の向上に繋げ、総合的に高評価を維持している。また、市内授産事業のハブとして、事業者と発注者のマッチングにも積極的に取り組み、事業者の工賃向上に貢献している。 【改善のための行動計画への対応状況】 従来同様、評価点が横ばいとなっている項目が見受けられるが、利用者が増加した状況において市の要求水準以上の業務を行い、利用者の利便性及び満足度の向上が図られた運営が行われている。

【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）	・新型コロナウイルス感染症により休館や講座中止を余儀なくされたが、令和3年度以降は感染症対策として検温や消毒、換気等を徹底し、急な事態にも柔軟に対応することで、予定していた全事業を実施、活動指標100%を達成し継続できている。 ・指定期間中毎年実施するアンケートはがきの「職員の対応」に対し、「満足」「やや満足」の回答結果が全体の86%以上を維持しており、令和5年度は95%の結果を得た。	・令和元年度は施設利用者数目標35,000人を超えたが、それ以降は新型コロナウイルス感染症により、目標を超えることはなかった。徐々に目標に近づいてはいるが、未だ目標値は達成できていない。
市による評価 （二次評価）	・新型コロナウイルス感染症の影響を受けながらも、感染症対策を整えた上で予定事業をすべて実施した。 ・利用者アンケートについて、良好な結果を維持しており、特に職員の接遇について高い評価を受けている。また、改善要望には可能な範囲で迅速に対応している。	・新型コロナウイルス感染症の影響が大きいが、令和元年度以降、施設利用人数の目標を達成することが出来ていない。