

(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

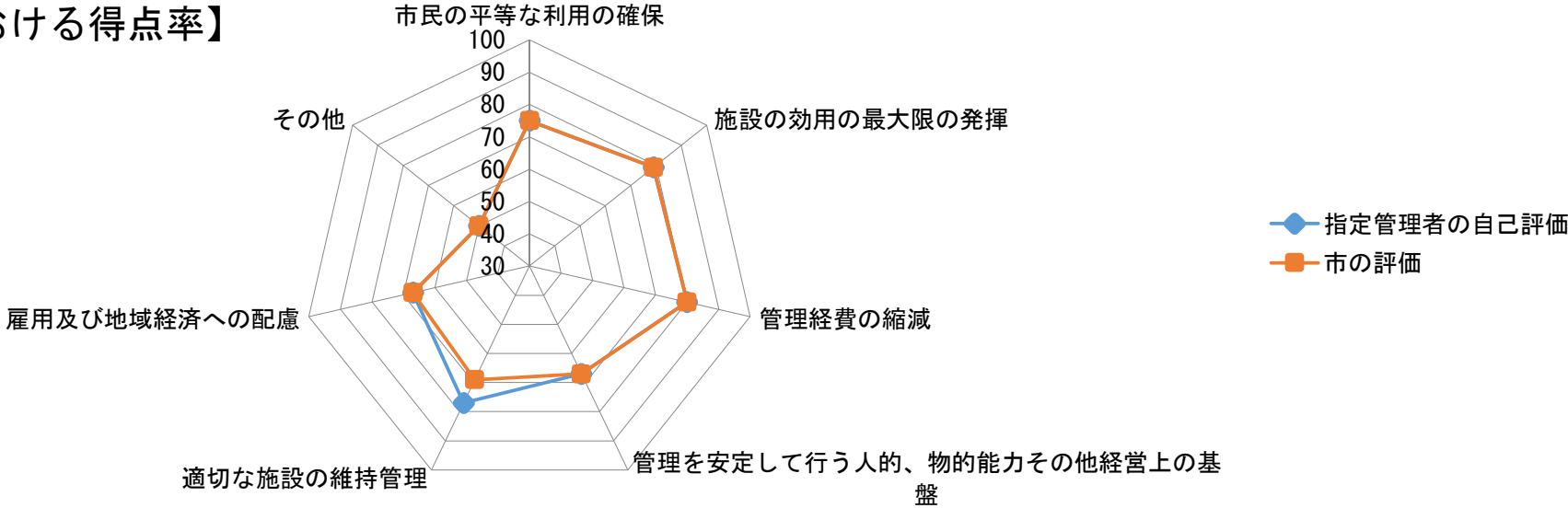
施設名称		郡山市中央老人福祉センター		施設区分		事業実施型		
施設所在地		郡山市朝日一丁目29番9号		指定管理者		社会福祉法人郡山市社会福祉事業団		
指定期間		2019年 4 月 1 日から2024年 3 月31日まで		施設所管部課		保健福祉部健康長寿課		
評価項目		評価基準	配点（標準点）	指定管理者自己評価	自己評価コメント	市評価	市評価コメント	特記事項
Ⅰ 市民の平等な利用の確保								
1	平等利用	市民の利用にあたり、公平であるか。（例：使用許可、使用料等の減免、利用の制限 等）	2 (1)	2	平等利用公平性が保たれている	2		
2	危機管理、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)	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)	4	積極的な取り組みを行い、利用促進を図った	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	利用者の立場に立ち、適切に対応した。	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	利用者の意見要望に迅速に対応した。	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		26		
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	適切な帳簿管理ができている。	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	各種届出報告等適切に行っている。	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。）	10 (6)	8	修繕等により施設・設備が適切に保持している。	7	適切に管理されている。	
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)	4	清掃・衛生面が維持している。	4		
18	備品の管理	備品が適切に管理されているか。	2 (1)	2	配置図を作成し適切に管理している。	1	標準どおり、適切に管理されている。	
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)	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	20		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		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、市民シニア講座150回）を達成しているか。	2 (1)	1		1		
25	成果指標	設定した指標の目標値（施設利用者数64,000人）を達成しているか。	2 (1)	0		0		
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	市と連絡を密に積極的な管理運営に努めている。	2		
		小計	6	3		3		
合 計 点			100	74		72		

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）	20,817	20,292	21,373	21,582	21,823	105,887
利用料金収入（千円）	2,078	1,482	2,197	1,961	2,206	9,924
利用者数（人）	51,058	25,894	33,801	39,633	41,046	115,811
二次評価 （市の評価）	C ⁺	C ⁺	B	B	B	
備 考	台風19号の影響により、避難所開設となった。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	新型コロナ感染症予防のため、事業や貸室の人数制限があった。地震災害によりR4.3.17～R4.3.31集会室が休館となった。	新型コロナ感染症予防のため、事業や貸室の人数制限があった。地震災害によりR4.4.1～R4.6.30集会室が休館となった。		

サ ー ビ ス 向 上 対 策

- ・入浴施設が5年度をもって度廃止となるため、利用者に対し入浴施設（地域交流センター等）のチラシを置き、利用者の方々に周知を図った。
- ・市民シニア講座の申込について、従来の往復はがきの他にメールでの受付を行い、利用者の方々の利便性を図った。
- ・集会室の照明操作盤が奥にあるため、足下を照らすための懐中電灯を使用簿に取り付け、サービスの向上につなげた。
- ・健康体操教室の緊急連絡網について電話のみだったが、希望される方々にメールでの連絡を加え、利用者の利便性を図った。

【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	【総合評価（評価できる点等）】 市民シニア講座受講生募集については、メールでの申込を可能とし広く応募者を確保した。施設利用者数は目標値に達しなかったが、人数制限の解除により昨年度に比べ全体的に大きく上回ることができた。 【改善のための行動計画への対応状況】 継続的な物価上昇を見据え、より一層の節電を意識し、消耗品の在庫管理に留意し経費節減に努めた。

【二次評価（市による評価）】

評価	点数	評価内容
B	72	【総合評価（評価できる点等）】 施設の利用状況については、目標とする施設利用者数（64,000人）の64%程度にとどまったが、新型コロナウイルス感染症対策の人数制限解除もあり、前年度比では利用者数が1,400人以上増加するとともに、収入面についても一定の収益が確保されている。 市民シニア講座や健康体操教室等の事業において電子メールを取り入れるなど、利用者の利便性向上が図られている。 【改善のための行動計画への対応状況】 施設利用者数については、目標値には達していないが、コロナ禍以前のレベルまで戻ってきている。令和5年度をもって入浴施設が廃止となることを念頭に置きながら、施設利用者数の確保に向けた更なる創意工夫を検討願いたい。 エネルギー価格を始めとした物価高騰が継続しているので、一層の経費節減に努めていただきたい。

【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を含む感染症の予防対策に努め、安全安心にご利用いただけるよう努めた。 ・利用者の方々に快適に過ごしていただくため、日常点検を定期的に行い破損や不具合が生じた場合は、市と協議をして早急な対応に努めた。 ・ニーズの把握に努め利用者の方々のサービス向上に努めた。	・新型コロナ感染予防対策による人数制限のなか、感染防止策を講じながら事業等を実施したが、目標となる利用人数に達しなかった。
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、高齢者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48,422人と、目標値64,000人の76%程度にとどまる結果となった。