

(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		郡山市老人福祉センター寿楽荘		施設区分		事業実施型			
施設所在地		郡山市熱海町熱海5丁目16番地		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)	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)	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	23		23			
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)	4	各種帳簿等は適正に管理できている。	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)	4	適正に行っている。	4			
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。）	10(6)	6		6			
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)	1		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		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	16		16			
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（開館日数298日。講座開催回数8回）を達成しているか。	2(1)	1	開館日：294日/298日 講座開催：8回/8回	1			
25	成果指標	設定した指標の目標値（利用者数8,116人）を達成しているか。	2(1)	0	利用者数：6,015人/8,116人	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	市への協力も含め、積極的な管理運営ができている。	2			
小計			6	3		3			
合 計 点			100	67		67			

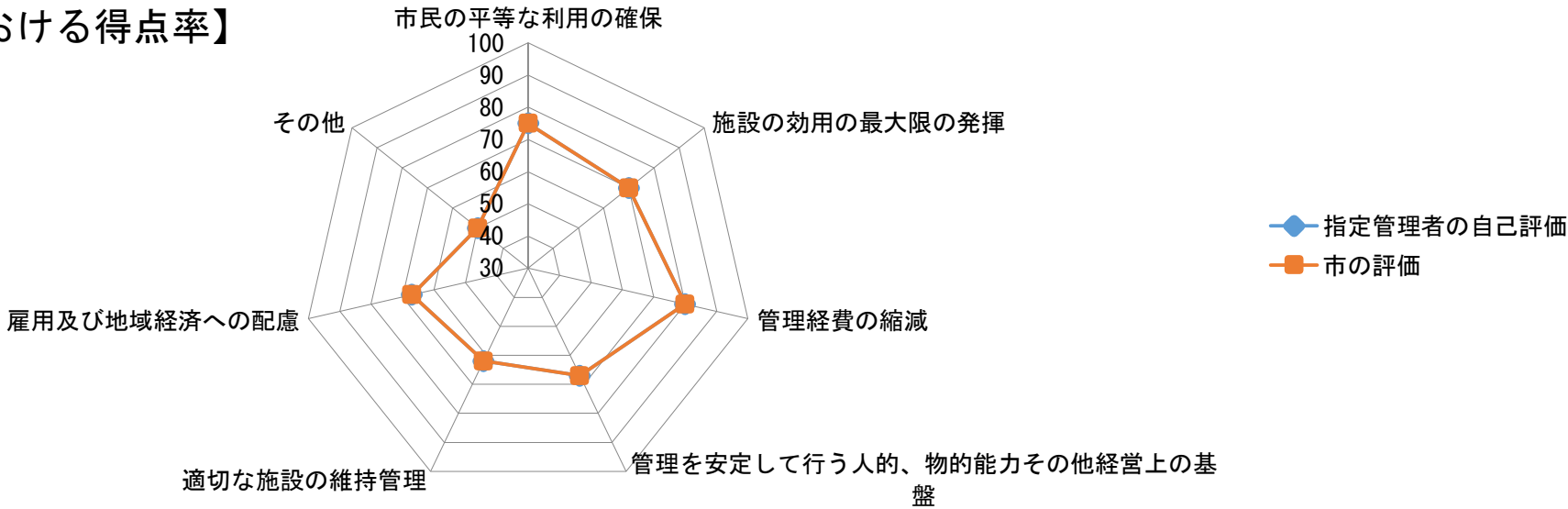
(様式2)

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）	14,939	15,011	15,091	15,174	15,251	75,466
利用料金収入（千円）	957	846	1,086	1,130	1,258	5,277
利用者数（人）	5,924	4,448	5,585	5,868	6,015	80,743
二次評価 （市の評価）	C ⁺	C ⁺	C ⁺	C ⁺	C ⁺	
備考	新型コロナウイルス感染拡大防止のため、R2.2.25から講座等の中止、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。	新型コロナウイルス感染拡大防止のため、事業の休止や人数制限等があった。			

サービス向上対策

パンフレット等を各施設、関連施設に常設していただいた。
季節に合わせた入浴サービスを行った。
利用者の方々とのコミュニケーションを図り親しみやすい環境作りを行った。

【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
C ⁺	67	【総合評価（評価できる点等）】 基本的な感染症対策を行いつつ、利用者の増加を図るため講座や季節に合わせた入浴サービス（菖蒲湯、ゆず湯等）の案内チラシを作成し周知を行い、利用者の確保へ努めた。 【改善のための行動計画への対応状況】 施設が老朽化していることを常に意識し、浴室のドア交換や照明器具修繕を行い施設設備等の点検に努めた。

【二次評価（市による評価）】

評価	点数	評価内容
C ⁺	67	【総合評価（評価できる点等）】 施設利用者数については、目標値の74%まで上昇した。利用者数の確保に向けて、積極的な施設PRや季節に合わせた入浴サービス等が実施された。 【改善のための行動計画への対応状況】 建築から57年が経過し施設の老朽化が著しいため、自然災害による被害も視野に入れつつ、施設設備等の日常点検の充実と危機管理の強化が図られた。

【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）	利用者の増加を図るため、パンフレットを活用してのPRを行い新規利用者の確保に努めた。新型コロナウイルス感染防止対策を徹底し、施設内の感染予防を行った。	利用料金収入は、増加傾向にあったが、利用者数が目標値に達する事ができなかった。
市による評価 （二次評価）	新型コロナウイルス感染対策を徹底しつつ、施設利用者数については、目標値8,116人の5割から8割弱程度と上昇傾向で推移した。利用料金収入についても、目標には達していないものの、期間中は上昇傾向が続いた。	期間中、親しみやすい環境づくりや施設のPR活動等が継続して行われたが、新規利用者の確保、延いては施設利用者数の目標達成には至らなかった。