

(様式2)

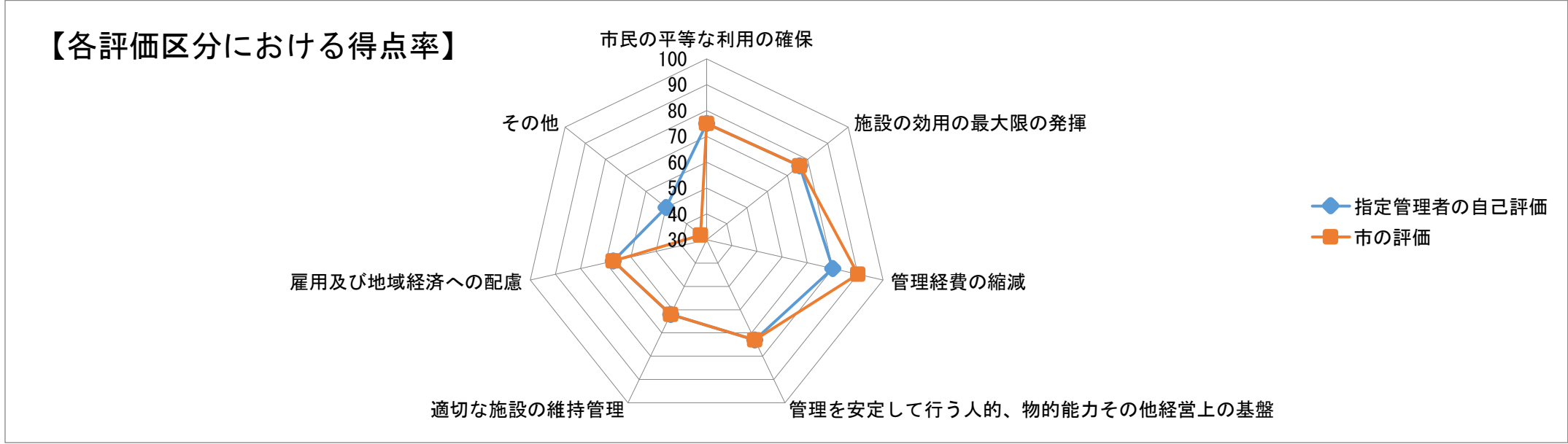
令和5（2023）年度 指定管理者制度導入施設 管理運営評価結果書

施設名称		郡山市高齢者文化休養センター逢瀬荘		施設区分		事業実施型			
施設所在地		郡山市逢瀬町河内字西午房沢11番地の2		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		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	情報誌への広告掲載を行い、利用促進に努めた。	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)	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	迅速に対応している。	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	25		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)	5	業務委託の複数年契約等により、適切な帳簿管理・経理を行った。	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		4	優れている。		
小計			10	8		9			
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)	4	利用料金収入が、当初予算より約500万円増となった。	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	各種届出等を迅速、適切に行うとともに、関係機関と密接な連絡調整に努めた。	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)	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358日、講座回数27回）を達成しているか。	2 (1)	1		1		施設利用者数：23,769人	
25	成果指標	設定した指標の目標値（施設利用者数39,000人）を達成しているか。	2 (1)	1		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)	1		1			
小計			6	3		2			
合 計 点			100	70		70			

(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）	65,051	66,616	65,260	63,373	62,407	322,707
利用料金収入（千円）	27,730	8,942	12,890	15,043	20,357	84,962
利用者数（人）	29,895	12,919	19,475	20,851	23,769	407,669
二次評価（市の評価）	C ⁺	B	C ⁺	C ⁺	B	
備 考	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。	新型コロナウイルス感染拡大防止及び福島県沖地震により、休館、事業の休止や人数制限等があった。			

サ ー ビ ス 向 上 対 策
・ 昼食メニューの3種類（日替わり麺、カレー、ラーメン）のほか、季節限定で冷やしうどんを加えて利用者に提供した。 ・ 季節に応じた入浴サービス（ラベンダー湯、菖蒲湯、ゆず湯）を、利用者提供した。 ・ 足、腰、膝の悪い宿泊者向けに、簡易ベットを準備して提供した。



評価	点数	評価内容
B	70	【総合評価（評価できる点等）】 適切な帳簿管理、経理等を執行するとともに、施設の維持・管理等を複数年契約の業務委託により管理経費の縮減に努めた。 タウン情報誌に施設情報の広告を掲載し、施設利用促進のため周知に努めた。 各支出の削減に努め、黒字決算にすることができた。 【改善のための行動計画への対応状況】 タウン情報誌への広告の掲載を行ったことにより、利用料金収入の確保に努めた。 各法令を遵守した施設点検・管理を行うとともに、宿泊利用者が概ね20人以上の場合には、利用者の安全面を考慮し、宿泊警備員を2人態勢で対応した。

評価	点数	評価内容
B	70	【総合評価（評価できる点等）】 タウン情報誌に施設情報を掲載するなど積極的な施設PRに努めることで施設利用者数の増加を図り、令和5（2023）年度の利用者数は目標値 38,000人の63%にとどまってはいるものの、上昇傾向にある。 施設利用料金の確保と業務委託の複数年契約、支出経費の削減等により、黒字決算としている。 【改善のための行動計画への対応状況】 料金収入が予定を大きく上回るなど、利用者数、利用料金が共に上昇傾向であることから、継続的な利用者数確保に向けた創意工夫を検討願いたい。 施設老朽化に伴うトラブル等がサービスの低下を招くことのないよう万全を期すとともに、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）	1 利用者数及び利用料金収入の確保に向けて、タウン情報誌への広告掲載や商業施設でのチラシ配布などのPR活動に取り組んだ。 2 高齢者を対象とした幅広い分野の趣味教養講座を毎年度開催し、どの講座も定員を満了するとともに、出席率も9割以上であり、参加者から好評を博した。 3 季節に応じた昼食メニューを充実させ、利用者のサービス向上に努めた。	○ 指定管理期間中に、新型コロナウイルス感染症の拡大が数年間続いたことが影響し、利用料金収入及び利用者数が減少した。
市による評価（二次評価）	施設の積極的なPR活動、多種多様な趣味教養講座の開催、季節に応じた入浴サービスや食事メニューの提供等、期間を通じて施設利用者確保のための創意工夫の取り組みがなされ、令和2（2020）年3月以降新型コロナウイルス感染症対策による人数制限等が行われたにも拘らず、施設利用者数及び利用料金収入について上昇傾向がつづいた。	期間半ば令和3（2021）年度以降、施設利用者数、利用料金収入共に上昇傾向が続いたが、期間前半は、コロナ禍前に比べて、共に相当数減少した。