

(様式2)

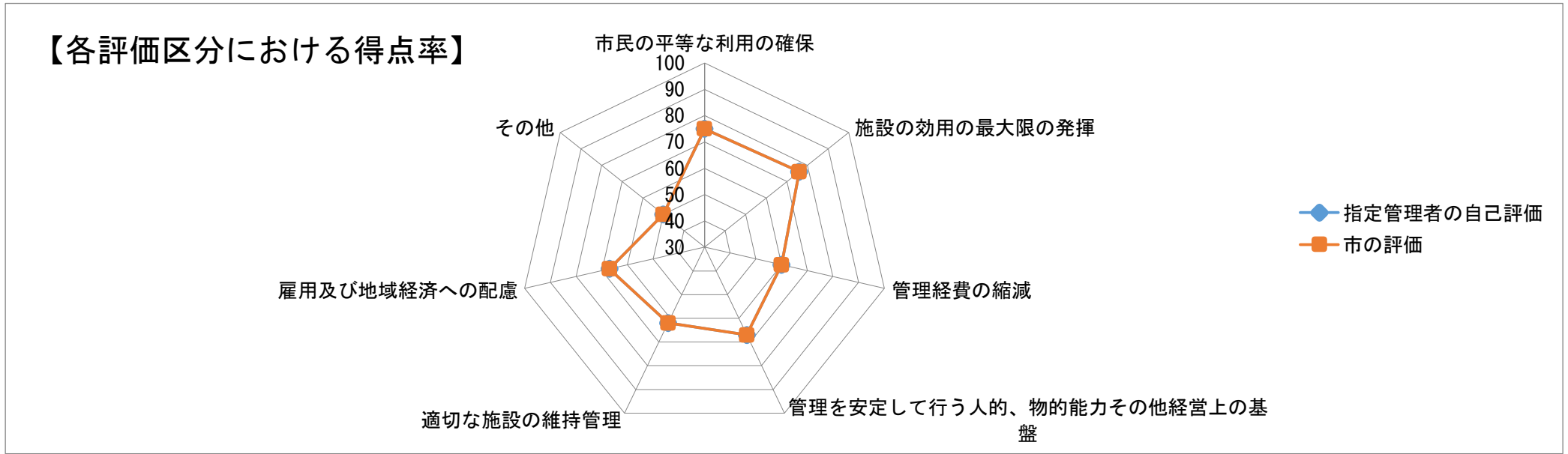
令和5（2023）年度 指定管理者制度導入施設 管理運営評価結果書

施設名称		郡山市西田地域交流センター		施設区分		事業実施型			
施設所在地		郡山市西田町三町目字仁王ヶ作19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	設置条例に基づいた管理運営を行っている。	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)	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)	4	利用者の方々の心情に沿った対応に努め、業務遂行に適切な服装を着用している。	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)	4	意見・苦情・要望等があれば可能な限り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)	3		3			
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)	3		3			
小計			10	6		6			
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	適切に連携している。	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291日、講座回数2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（利用者数19,000人）を達成しているか。	2 (1)	0	達成率54.7%	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	市に協力的で積極的な管理運営に努め、地域・事業者共に関係を構築している。	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）	12,120	12,420	12,624	12,473	12,469	62,106
利用料金収入（千円）	7	6	10	6	17	46
利用者数（人）	16,908	6,535	9,914	10,395	10,393	62,152
二次評価 （市の評価）	B	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、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、事業休止、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	
季節に合わせた入浴サービス（菖蒲湯・ラベンダー湯・りんご湯・ゆず湯）を実施した。 笹竹に七夕飾りをし楽しんだ。 山茶商組合から寄贈された新茶を堪能していただいた。	郡



評価	点数	評価内容
C ⁺	67	【総合評価（評価できる点等）】 利用者が複数の交流センターを利用している方が増えており、他の交流センターの職員と情報共有を的確に行い利用者の方々が安全・安心して利用できるよう努めた。また長時間滞在し利用している方も増えており、防犯や入浴事故防止に努め、常に声かけや見回りを行った。 【改善のための行動計画への対応状況】 利用者増加にむけたPR活動を他の交流センターとの情報交換を積極的に行い、多くの方に貸し室、入浴サービスを安心・安全に利用して頂く為に創意工夫が必要である。

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 19,000人の約55%にとどまり、昨年度からは横ばいであるが、ここ4年間緩やかな上昇傾向にはある。地域交流事業や季節に応じた入浴サービスの提供を行うとともに、他の地域交流センターと情報を共有し、新規利用者の拡大に取り組んでいる。 【改善のための行動計画への対応状況】 施設利用者数は、緩やかではあるが上昇傾向にはある。引き続き利用者の確保に向けた創意工夫を検討したい。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感染拡大防止策に伴う事業休止や人数制限がある中でも教養事業・地域交流事業・季節に合わせた入浴サービスの提供が感染防止策を徹底しながら行うことが出来た事。 他の交流センターとの情報共有やカイゼン活動を行い、新規利用者の拡大に取り組めた事。	新型コロナウイルス感染症が5類に移行し、新規利用者集客のPR活動を行ったが、利用者数が目標値に達成しなかった。
市による評価 （二次評価）	施設利用者数については、令和元（2019）年度末以降、新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う事業休止や人数制限がある中で、地域交流事業や季節に応じた入浴サービスの提供することで、一定水準（目標 19,000人の5割以上）の利用者数を確保した。 他の交流センターとの情報共有やカイゼン活動を行い、新規利用者の拡大に取り組んだ。	期間半ば以降、施設利用者数は緩やかな上昇傾向が続いたが、コロナ禍前のレベルに戻ることなく、目標（19,000人）の5～6割程度にとどまる結果となった。