

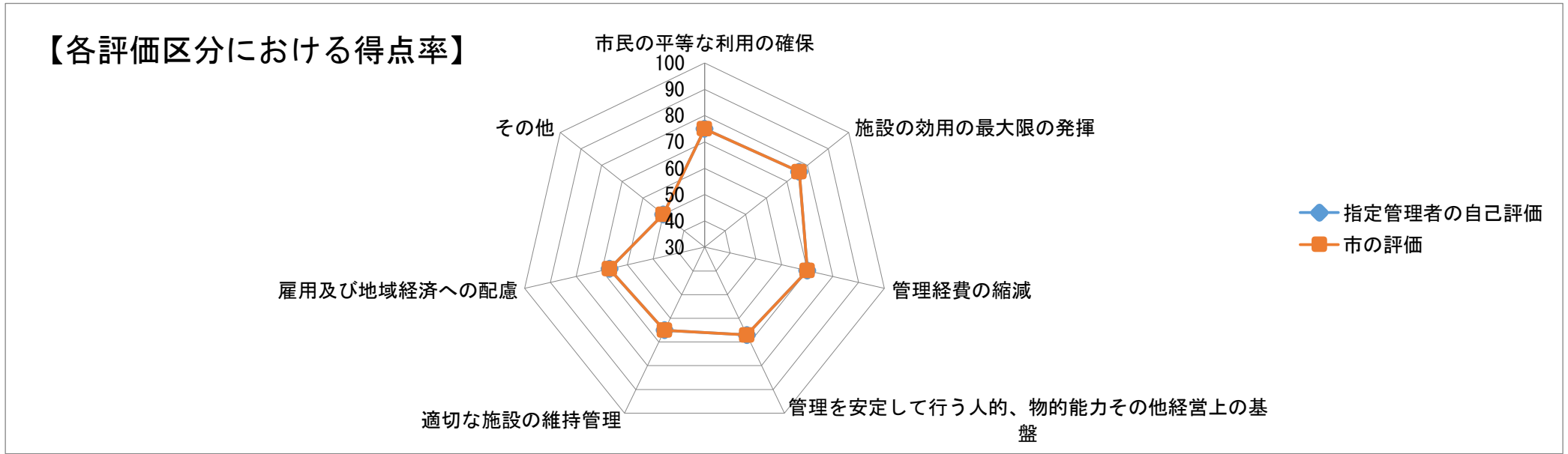
(様式2)

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		郡山市中田町中津川字町田前179-1		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	市民の方々に平等・公平に利用して頂いた。	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)	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	挨拶、言葉遣いなど丁寧な対応に努めた。	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	迅速に対応し、重要な事案は市へ報告をした。	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	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)	4	適正な管理と経費の積算、業務委託や修繕について速やか適正に行った。	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	7		7		
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	市への届出等を遅滞なく行うとともに、関係機関との連携を適切に行った。。	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)	7	法定点検は、確実に行い修繕が必要な箇所は、早急に修繕した。	7		
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	17		17		
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、講座開催数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（施設利用者数12,000人）を達成しているか。	2 (1)	0	コロナウイルス感染症が5類になったが、利用者増加に繋がらず目標値を下回った。	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	円滑な関係を構築し、積極的に管理運営を行っている。	2		
小計			6	3		3		
合 計 点			100	69		69		

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）	11,693	11,644	9,805	9,746	9,720	52,608
利用料金収入（千円）	13	10	18	6	10	57
利用者数（人）	10,265	5,590	7,894	6,807	7,653	52,665
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症拡大防止のため、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症拡大防止のため、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の提供、地域交流事業、教養講座を開催し、館内に案内の掲示や新聞社への取材依頼、新聞掲載依頼など多くの方へ周知してもらえよう心がけた。また、季節ごとの行事に誰でも自由に参加が出来るようポスターを掲示し、利用しやすい場所・環境づくりを心がけ提供した。



【一次評価（指定管理者による自己評価）】

評価	点数	評価内容
C ⁺	69	【総合評価（評価できる点等）】 利用者の人数と利用率が年々減少しているが、新規の利用者数の増加に繋がる対応策があるか、職員間で意見を出し合い意識向上を高めた。また、カイゼン活動を通して、新規の利用者増加のため、施設チラシを作成し町内全戸に回覧してもらった。少しずつではあるが効果は見られた。今後もサービス向上と他の地域交流センターとの情報の共有と職員の意識向上、緊急時の迅速な対応が的確に行えるよう更に意識向上に努める。 【改善のための行動計画への対応状況】 カイゼン活動において、「新規利用者をもっと増やそう～パート2～」をテーマに、現状把握と対策を考えた。現状維持ではなく多くの方に利用して頂けるようにPRチラシを作成し、地元町内会に回覧を依頼した。また、多くの方に周知してもらえるよう他施設のPRチラシの設置コーナーを設けて、利用者の増加拡大へ向けて試みた。大きな変化はないが、少しずつ増加の傾向が見られた。

【二次評価（市による評価）】

評価	点数	評価内容
C ⁺	69	【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 12,000人の64%にとどまってはいるが、前年度比では約1割上昇し、利用料金収入も前年度からは上昇している。積極的な施設PRなどのカイゼン活動や他地域交流センターとの情報共有により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】 施設利用者数については、一定水準（目標値の6～7割前後）で推移しているので、引き続き利用者の確保と施設稼働率の向上に向けた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、引き続き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）	季節に合わせた入浴サービスの提供、地域交流事業を開催し利用率の拡大に努めた。 なかなか結果として出なかったが、施設間で情報交換しながら、同じ目標で運営に取り組めた。 また、共有することで地域との連携や職員間の意識向上になった。	目標値間近のところで、新型コロナウイルス感染症拡大のため、利用休止になったり利用制限があり利用人数が減少してしまった。高齢化が進むことにより介護が必要になったり、運転が困難になってしまうなどして、利用者数が減少してしまった。
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 12,000人の6～7割前後）の利用者数を確保した。 他の交流センターとの情報共有による職員の意識向上や施設PR等のカイゼン活動により、新規利用者の拡大を図った。	期間中は、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、一定水準で施設利用者数を確保したが、新規利用者の開拓・拡大を図ることができず、施設稼働率の向上及び利用料金収入の増には直接結びつかない結果となった。