

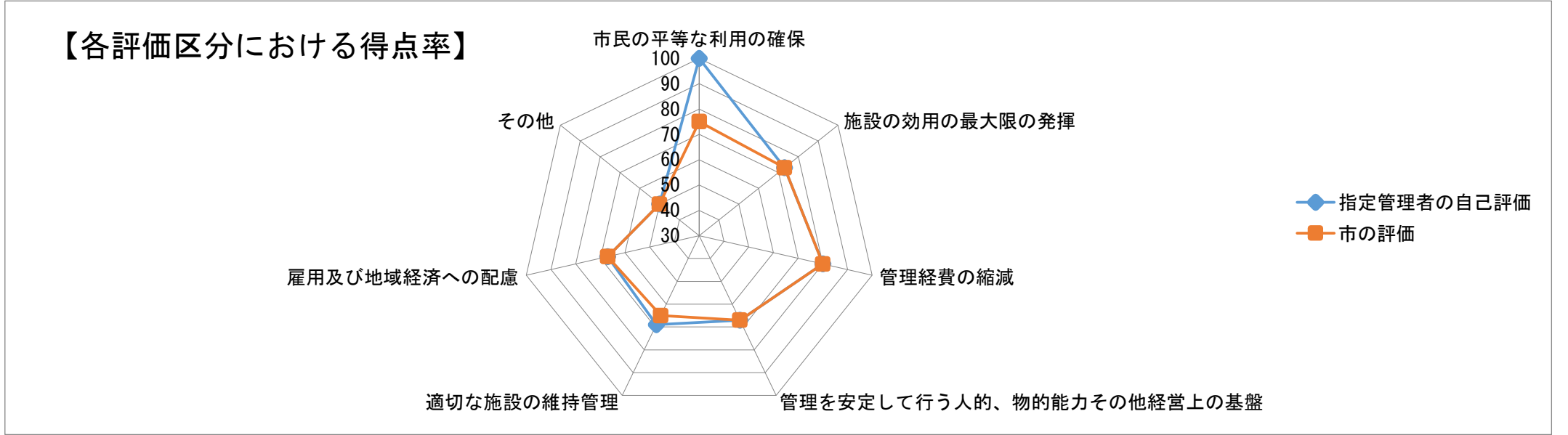
令和5（2023）年度 指定管理者制度導入施設 管理運営評価結果書

施設名称	郡山市喜久田地域交流センター	施設区分	事業実施型
施設所在地	郡山市喜久田町堀之内字下河原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	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)	2	非常時対応マニュアルを作成し対応を行っている。	1	標準どおり適切な対応がなされている。
小計		4	4		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)	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	意見や苦情があった場合には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	24		24		
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	各種帳簿等は全て適正に管理できている。	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	収支予算書と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)	2	備品台帳に基づき適正に管理できている。	2	
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)	2	持ち込み物品の管理も適正にできている。	1	標準どおり適切な対応がなされている。
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	18		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な。	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	292日開館／目標値291日	1	
25	成果指標	設定した指標の目標値（利用者数14,000人）を達成しているか。	2(1)	0	達成率：70.2%	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ます。	2	
小計		6	3		3		
合 計 点		100	71		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）	5,694	5,095	5,264	5,255	5,211	26,519
利用料金収入（千円）	94	36	48	37	55	270
利用者数（人）	13,837	7,574	9,319	9,941	9,831	26,789
二次評価（市の評価）	B	C ⁺	B	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、休館や事業の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、休館や事業の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、ローリエ湯、かりん湯、りんご湯、ゆず湯）を実施し、サービスの向上に努めた。 ・ 郡山茶商組合から寄贈された新茶を堪能していただいた。 ・ 季節の行事等に合わせた壁画飾り（こいのぼり、七夕飾り、ハロウィン、十五夜、クリスマス、節分、ひな祭りなど）〈折紙〉を飾り付け季節を感じていただいた。



評価	点数	評価内容
B	71	【総合評価（評価できる点等）】 2人の交代制のため、打合せや申し送りを密にし、利用者に適切に対応できるように努めた。また、効率的な運営を心懸け、職員間のみならず他の交流センターとの情報共有を的確に行い、利用者が安全・安心して利用できるよう、施設の維持管理及び更なるサービス向上に努めた。 また、利用者に積極的に声をかけをし、防犯や入浴事故防止に努めるとともに、緊急時に対応するため、非常時対応マニュアル等に沿った行動を確実に実行できるよう努めた。 【改善のための行動計画への対応状況】 他の地域交流センター（4施設）と共同で、「～新規利用者をもっと増やそう～」をテーマにカイゼン活動を行い、連携して行政センターや町内会に回覧板を回し、当センター利用の案内を行い、新規の利用者増加に向けて取り組んだ。 また、利用者の安全・安心を優先しながら、こまめな消灯、適正な冷暖房の温度設定に努めた。

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、昨年度からほぼ横ばいで目標値（14,000人）の約7割を維持している。季節に応じた入浴サービスの提供や飲料の提供などを通じ、利用者サービスの向上に取り組むとともに、他の地域交流センターとの情報共有やカイゼン活動により職員の資質向上を図っている。 適切な帳簿管理とエネルギー関連経費の削減に取り組んでいる。 【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、目標値の7割以上を維持しているので、引き続き施設利用者へのサービス向上と新規利用者の開拓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、より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症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できたこと。 また、他の地域交流センターとの情報共有やカイゼン活動を行い、新規利用者増に向けた取組ができたこと。	指定管理期間中に、新型コロナウイルス感染症の拡大が続いたことが影響し、利用者数が伸びず減少したこと。
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、季節に応じた入浴サービスや飲料の提供等により、期間半ば以降は一定水準（目標 14,000人の7割前後）の利用者数を確保した。 期間を通じて、適切な帳簿管理と経費節減に対する取組みがなされた。	期間半ば以降は、比較的高い水準で施設利用者数を確保したが、新規利用者の拡大、延いては利用料金収入の増には直接結びつかない結果となった。