

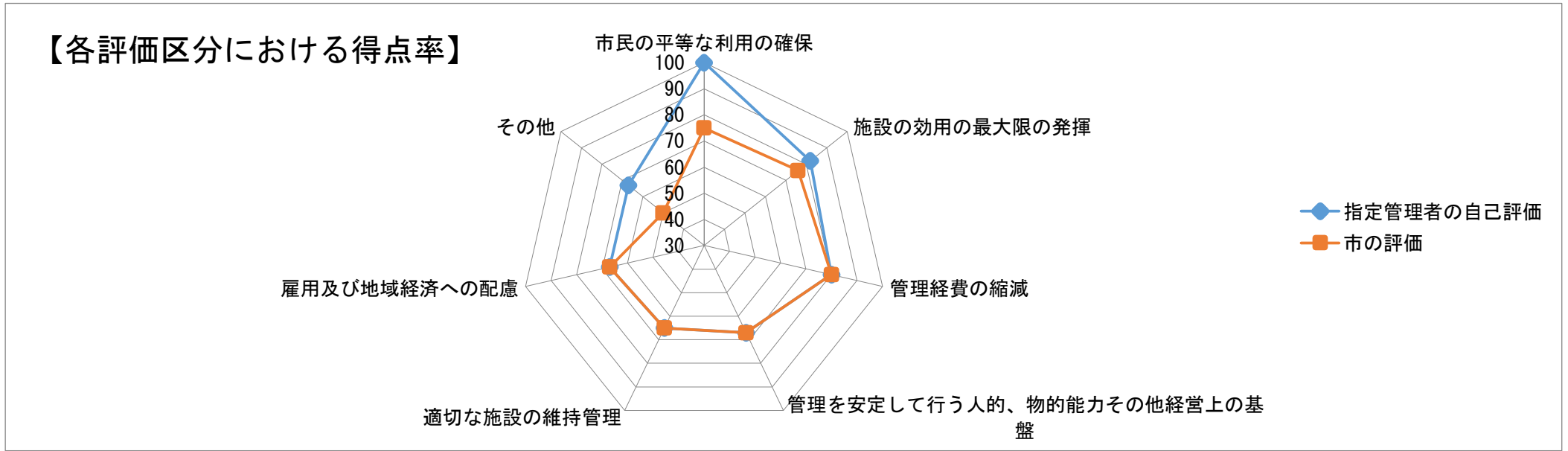
令和5（2023）年度 指定管理者制度導入施設 管理運営評価結果書

施設名称		郡山市日和田地域交流センター		施設区分		事業実施型		
施設所在地		郡山市日和田町字広野入５－１		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	3ヶ月前から平等に申請書を受付し利用可としている。	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	防災訓練を年2回実施している。また、体調不良者が出た場合は本人の状態に応じ対応した。	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)	8	計画通り事業を実施した。休憩室で希望者によるテレビ体操を引き続き行った。	7	優れた対応がなされた。	
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)	4	日和田町内会の回覧板を活用し、新規利用の促進に努めた。また、来館者に事業の案内、施設利用案内チラシを配った。	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	意見や苦情があった場合には迅速に対応している。	3	標準どおり適切な対応がなされている。	
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	改善すべき事項は対応した。	2		
小計			33	27		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	帳簿等は適正に管理し、現金等は施錠可の金庫で管理を行っている。	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	個人利用の増加に伴い、昨年度に比べ大幅な収入増となった。	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)	4	指定管理会計収支予算通りである。利用料金収入は予算を上回った。	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)	3	適正に行っている。	3		
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ような状態が保持されているか。（修繕を含む。）	10(6)	7	修繕等は市の承認を得て適切に行った。	7		
16	安全の確保	建物・設備等が安全に利用でき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（開館日数291日、講座回数2回）を達成しているか。	2(1)	2	開館日数は指標より1日増、講座回数は指標通り達成した。	1	要求水準どおり	
25	成果指標	設定した指標の目標値（利用者数26,000人）を達成しているか。	2(1)	1	目標値には達しなかったが昨年より大幅に利用者は増えた。利用者数18,781人	0	達成率：72.2%	
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	市や地域と円滑な関係の下、貸館、交流事業に努めた。	2	積極的な管理運営がなされている。	
小計			6	4		3		
合 計 点			100	74		70		

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）	7,818	7,955	8,002	8,021	8,026	39,822
利用料金収入（千円）	156	83	114	97	150	600
利用者数（人）	26,706	11,140	16,173	17,279	18,781	40,422
二次評価 （市の評価）	B	C ⁺	B	B	B	
備 考	新型コロナウイルス感染拡大 予防の為、R2.2.25から講座等 の中止、R2.3.4から入浴利用 の停止となった。	新型コロナウイルス感染拡大 予防の為、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防 止による利用の制限、自粛 のため利用者数が少なかっ た。			

サ ー ビ ス 向 上 対 策
随時季節に合わせた入浴サービス（菖蒲湯、ラベンダー湯、カリン湯、ゆず湯、りんご湯）の実施 新茶・冷たい麦茶提供、七夕飾り、クリスマス会、テレビ体操の実施



【一次評価（指定管理者による自己評価）】

評価	点数	評価内容
B	74	【総合評価（評価できる点等）】 設定した指標の利用者数には届かなかったが、今年度に入り貸館収容人数の制限がなくなり、徐々に入浴、貸館の利用者数も増え、昨年度に比べ大幅な増加となった。利用収入も一般の貸館、入浴者数増加に伴い大幅に増えた。事業団交流センターのカイゼン活動の一環として、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、新規の利用者確保に努めた。また、昨年に引き続き、利用者が楽しみにしている季節のお風呂、七夕飾り、ミニクリスマス会、希望者による体操や、朝の音楽等、利用者に快適な環境作りに努めた。 【改善のための行動計画への対応状況】 多くの利用者に快適な環境を提供することを目標に、引き続き環境の整備や利用PR活動を行いたい。また、既存のイベントに加え、新たにより季節を感じられるイベントの企画を行っていきたい。

【二次評価（市による評価）】

評価	点数	評価内容
B	70	【総合評価（評価できる点等）】 施設の利用状況については、年間利用者数の目標値（26,000人）には達していないものの、7割以上に到達している。新型コロナウイルス感染症対策での人数制限等解除もあり、前年度比では利用者数が1割以上増加するとともに、収入面についても一定の収益が確保された。 地域と連携し、積極的な施設PR活動に取り組むなど、新規利用者の拡大に努めている。 【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、上昇傾向にあり目標値の6割～7割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拡大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）	この指定期間は新型コロナウイルス感染拡大防止の為、開館停止や貸館収容利用者数、事業等の制限等が設けられ利用者数が減少せざるを得ない状況だったが、工夫して衛生上の感染対策に努め、利用者の方々の地域の憩いの場となるよう日々の業務に努めてきた。テレビ体操や憩いの音楽をかけたり、リラックス出来る環境作りを心がけた。	新型コロナウイルス感染拡大防止の為、休館や貸館人数制限により、利用者数の大幅な減少、収入源の減少は免れる事が出来なかった。しかし制限解除後は徐々に利用人数、収入共に増加している。
市による評価 （二次評価）	施設の積極的なPR活動や季節に応じた入浴サービスの提供、快適な環境づくり等、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、期間半ば以降は、年間利用者数が上昇し、目標値の7割～8割を維持した。	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、6割～7割の水準で施設利用者数を確保したが、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。