

(様式 1)

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【指定管理者用】

施設名称		郡山市西部地域子育て支援センター		施設区分		事業実施型			
施設所在地		郡山市大槻町字宮ノ前78番地の 4		指定管理者		太陽・ブチママン企業共同体			
指定期間		2019年4月1日～2024年3月31日		施設所管部課		こども部こども家庭未来課			
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	入場制限等の制約が無くなった為、新たなボランティア団体、子育て支援団体の活動の誘致が出来た。	2	利用者の平等利用に努めた。	
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	隣接保育所との連携を図り、合同避難訓練及び緊急連絡体制網の構築を行った。	2	隣接保育所との合同避難訓練等を行った。	
小計			4		3		4		
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	現況に対応し、イベント等の回数、内容、実施方法等を工夫し、管理運営を図ったが、利用者制限等もあり利用者数が低迷した。	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)		7	イベントの内容を増やし、また連続した企画性の統一したイベントも導入し、利用率向上に努めた。	8	イベントの分散開催等の工夫がみられた。	
5	広報・P R 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	独自のHPを利用し情報の発信の他、関連施設にイベントカレンダーを掲示する等、他施設とも連携し、情報を発信した。	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	アンケートや昨年新調したマニュアル等を活用し1年を通し、向上に務めた。	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	宮前駐車場が真っ暗になってしまうという苦情は懸案事項として残ったが、接触してしまふボールに関しては改善策を施し、今年度は1件も接触の報告は無くなった。	4	苦情に対し、迅速に対応した。	
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)		2	毎年行っていた地域の社会福祉事業団及び郡山市観光交流振興公社との連携事業がコロナ禍の影響で中止となった。	2		
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	施設独自のアンケートを行い、利便性及び利用者への配慮を行った	3	独自アンケートを実施し、利便性の向上に努めた。	
小計			33		24		26		
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	各報告書、台帳等、適切な管理が行えた。	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)		4	収入に関しては指定管理料のみで、支出は適正に行われた。ただ、予算の執行に関しては物価変動の影響もあり多少運営を圧迫した。	3		
小計			10		8		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)		4	外部研修として2名の人員を都内で受講した。また、昨年度から導入した社内でのセルフ・リファインも引き続き実施した。	4	職員の積極的な研修受講に努めた。	
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	予算額を超えることが無く、安定的な財務状況にて管理運営が行えた	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)		3	監督課との連携を図り概ね円滑に履行できた。	3		
小計			15		10		10		

(様式 1)

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	経年劣化による給湯系の不備が続き対応に追われた。また雷等自然災害にも見舞われ修繕費が逼迫した。	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	宮前駐車場の接触事故の対策を図り、今年度は接触事故の報告が無くなった。	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	空調等、通常目に見えない部分のメンテナンスもマニュアル化し管理を行った。	3	
18	備品の管理	備品が適切に管理されているか。	2(1)	1	備品の消耗品も購入し交換を行い、より良質に管理が行えた。	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	持ち込み備品に関しては独自の備品帳にて明確に管理を行った	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	年間計画に則り、点検及び管理を行った。	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	集めた個人情報は昨年度同様に鍵の掛かる保管庫に保管をし管理をした。	1	
小計			26	17		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	雇用者全員を昇給させることができ、また労働条件に関しても雇用条件書を交わし、明瞭に管理できた。	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	再委託区分に関しては価格だけではなく専門的なメーカーに発注を行い施設の安全に努めた。	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336日、一時預かり事業実施日335日、イベント開催数50回）を達成しているか。	2(1)	2	イベント内容を工夫し、目標値よりもよりも多くのイベントを実施した。	2	より多くのイベントを開催した。
25	成果指標	設定した指標の目標値（来館者数13440人、一時預かり利用者数2688人、イベント参加者数600人）を達成しているか。	2(1)	1	コロナ禍から徐々にサロンの入場者、一時保育利用率も戻りつつはあるが、特に一時保育の利用率に関してはなかなか目標値には届かなかった。	1	
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	外部団体の子育て支援研修の受け入れや、新たな子育てボランティア団体の受け入れ等、概ね良好な運営が成された。	1	
小計			6	4		4	
合 計 点			100	70		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）	21,104	21,456	21,697	21,938	22,180	108,375
利用料金収入（千円）	0	0	0	0	0	0
利用者数（人）	11,461	7,601	7,018	7,120	8,357	41,557
二次評価 （市の評価）	C ⁺	C ⁺	C ⁺	C ⁺	B	
備 考	新型コロナウイルス感染症	新型コロナウイルス感染症、福島県沖地震	新型コロナウイルス感染症	新型コロナウイルス感染症	新型コロナウイルス感染症	

サ ー ビ ス 向 上 対 策

施設のイベントを分散型とし、回数を増加し利用率の向上を図る。

【各評価区分における得点率】

評価項目	指定管理者の自己評価	市の評価
市民の平等な利用の確保	75	100
施設の効用の最大限の発揮	65	70
管理経費の縮減	85	65
管理を安定して行う人的、物的能力その他経営上の基盤	60	60
適切な施設の維持管理	55	55
雇用及び地域経済への配慮	55	60
その他	70	65

【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	70	【総合評価（評価できる点等）】オリジナルアンケート等で利用者のニーズを抽出し、タイムリーなオリジナル性の高いイベントを回数を多く実施しサービスの向上に務めた。また、昨年度から「食育」「教育」をテーマとした連続型イベントも取り入れ、リピート率の向上に務めた。昨年度の懸案事項として挙げられていた一時保育の利用率向上に関しては、支援センターの利用者にも将来の託児を想定としたお試しの利用や慣らし保育の場としても活用頂ける様、職員のお声がけ等で周知を行った。 【改善のための行動計画への対応状況】地域的问题や各保育施設の整備に伴っての状況も考えられるが、昨年度同様に一時保育の利用率が低下しているように感じる。今年度でも取り組んだ施設価値の最大化を念頭に支援センターとリンクをした新たな利用を発掘し、市民サービスの向上に務めたい。また、物価の影響やサプライチェーンの影響もあり、思ったようなタイムスケジュールで修繕等が行えなかった。特に光熱費の上昇が顕著だった。

【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）】オリジナルアンケートを実施し、利用者の多様な意見を取り入れ、サービスの向上に努めた。隣接する保育所と合同避難訓練を実施するなど、災害への対策を行った。多種多様なイベントを開催し、応募が多かったイベントは多数回開催するなどの工夫をした。 【改善のための行動計画への対応状況】一時預かり事業について、利用者の増加を図るため、さらなるPR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）	施設全体での利用率は徐々にコロナ禍前に戻りつつある。特に西部の場合、時間帯や利用年齢層にはっきりとした傾向がある為、利用率のボトムアップは勿論の事、閑散時間帯やあまりご利用頂けてない年齢層へコミットしたイベント企画や情報発信を行って行きたい。	市への各種届出、報告、提出、協議、相談等は遅滞のないよう努めたい。また、施設的に老朽化や管理の行き届いていない部分も出てきている感がある為、より計画的管理を行って行きたい。
市による評価 （二次評価）	指定管理期間当初から災害や新型コロナウイルス感染症の蔓延による影響を受けながらも、小さなお子さんを持つお母さん達の交流や相談の場として、現場の保育士達は利用者の気持ちに寄り添い、子育てに対する不安感の払拭に努めていただいた。今後も、不安を持ちながら訪れてくる利用者に対し、子育ては楽しいと思っただけのような積極的な声掛け、関わりに努めていただきたい。	市への各種届出、報告、提出、協議、相談等は遅滞のないよう努めていただきたい。また、施設に老朽化している部分も出てきているため、より計画的な管理、点検、修繕等を行っていただきたい。