

(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	郡山市東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	郡山市緑ヶ丘東三丁目2番地の1	指定管理者	郡山市子ども子育て支援企業組合
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

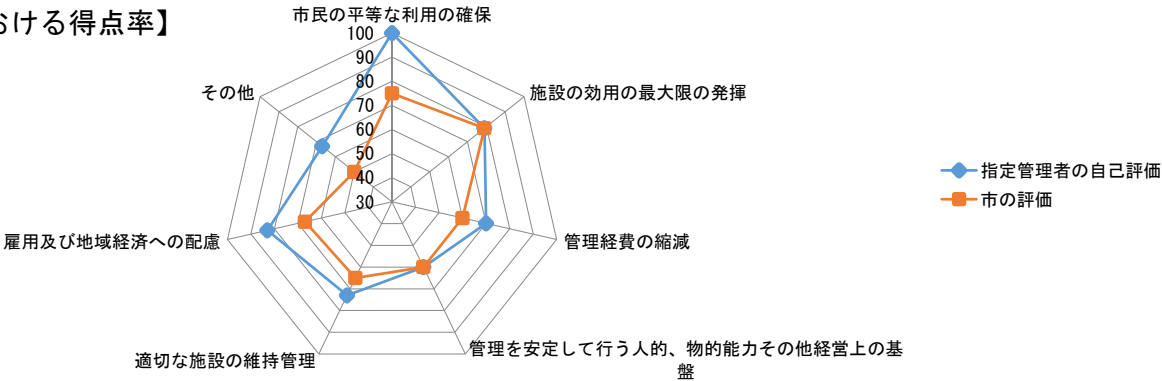
評価項目	評価基準	配点（標準点）	指定管理者自己評価	自己評価コメント	市評価	市評価コメント	特記事項
Ⅰ 市民の平等な利用の確保							
1 平等利用	市民の利用にあたり、公平であるか。（例：使用許可、使用料等の減免、利用の制限 等）	2(1)	2		2	利用者の平等な利用に努めた。	
2 危機管理、事故・災害等への対策・対応	事故・災害発生時又は危険予測時の対策・対応が行われているか。（例：マニュアル整備、訓練等）	2(1)	2	マニュアルは随時見直しを行っている。避難訓練も計画通り実施している。	1		
小計		4	4		3		
Ⅱ 施設の効用の最大限の発揮							
3 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		8	多彩なイベントの開催に努めた。	
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		4	利用者に対し、積極的な声掛けを行った。	
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。）特に重要な事業については、遅滞なく市へ報告しているか。	4(3)	3		3		
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	26		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)	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		3		
小計		10	7		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、相談等を適切に行っているか。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		3		
小計		15	9		9		
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)	4	施設内はもとより、施設周辺の除草を行うなど美化に努めており、地域からも好評を得ている。	4	積極的に施設の美化に努めた。	
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)	2	持ち込み物品は管理簿に記載し、適正に管理している。	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)	2	個人情報保護規定を整備している。個人情報の適正な保護、取り扱いに努めている	1		
小計		26	19		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)	3	職員は市内からの採用である。再委託についても市内業者であり、計画通り適正に行っている。	2	委託業者1社は市外である。	
小計		6	5		4		
Ⅶ その他							
24 活動指標	設定した指標の目標値（開館日数337日、イベント開催数13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（来館者数13000人、イベント参加者数1000人）を達成しているか。	2(1)	1	イベントを複数回実施するなどサービス向上に努め、利用者数は増えている。	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)	2	市の指導の下、積極的に管理運営を行っている。	1		
小計		6	4		3		
合 計 点		100	74		68		

	実績					合計
	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	
指定管理料（千円）	15,015	14,233	14,917	14,967	15,172	74,304
利用料金収入（千円）	0	0	0	0	0	0
利用者数（人）	11,503	5,711	6,419	6,656	7,483	37,772
二次評価（市の評価）	C	C ⁺	C ⁺	C ⁺	C ⁺	
備考						

サービス向上対策

以前のようにセンター内での昼食を望む声が多数あったため、感染対策を行いながら利用いただいている。また、季節の行事や日本古来の行事も多数取り入れ利用者のサービス向上に努めた。施設を快適に利用いただけるよう施設周辺の除草を定期的の行うなど整美にも努めている。

【各評価区分における得点率】



【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）】 管理運営方針及び仕様書、計画書に基づき適正に管理運営を行った。イベント等も土曜・日曜日に実施したり、季節の行事を取り入れたり利用者のニーズに対応しながら業務を遂行した。また、地域との連携も取ながら利用者のサービス向上に努めた。 【改善のための行動計画への対応状況】

【二次評価（市による評価）】

評価	点数	評価内容
C ⁺	68	【総合評価（評価できる点等）】 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、利用者のサービス向上に努めた。 【改善のための行動計画への対応状況】 委託契約書等の帳簿等の適正な管理に努めること。

【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）	人数制限がある中でもイベントの参加希望者が多数あった。如何にしたら感染を抑えながら希望に添えるのか苦慮したが、複数回実施しイベントが終わるごとに徹底した消毒を行うなど利用者へのサービス向上、顧客満足度を図るため努力した。また、施設管理においても自前で管理を行うなど、経費削減にも努めた。	
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為、より計画的な管理、点検、修繕等を行っていただきたい。