

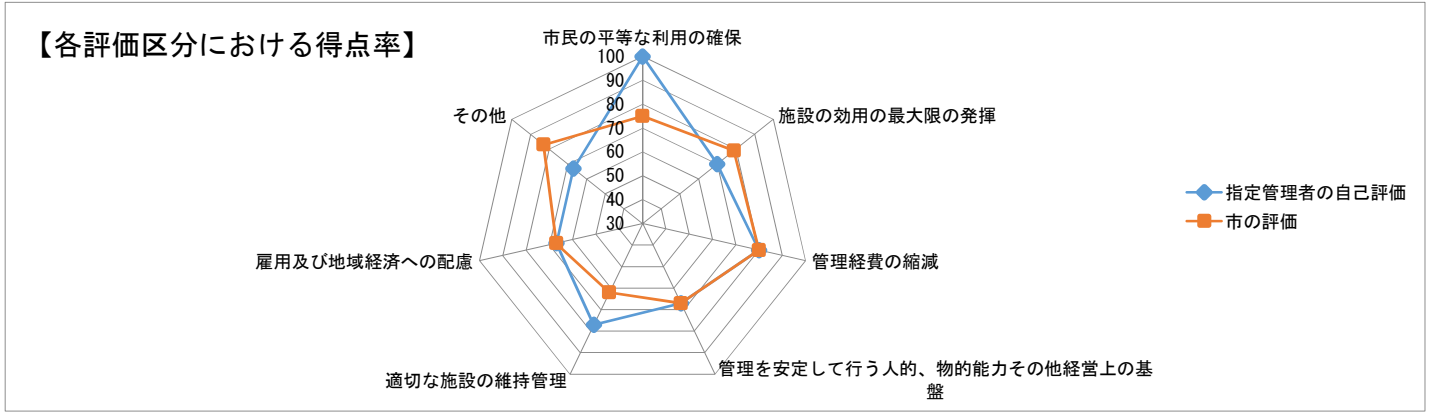
(様式2)

令和元（2019）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		サニー・ランド湖南		施設区分		事業実施型			
施設所在地		郡山市湖南町福良字台畠8588番地		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		平成31年4月1日～令和6年3月31日		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	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	2	平等かつ公平公正を心がけ、市民や障がい者をはじめ高齢者等への入浴サービス及び福祉団体等への貸室減免受付を適正に実行できた。		2	平等利用・公平性が保たれている。	
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	2	交代制勤務を考慮し、誰もが緊急時等に迅速に対応できるよう、よりスキルアップが必要		1	危機管理等の対策が適切に行われている。	
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	仕様書等に合致した管理運営がほぼ達成できた。全職員が管理運営方針を共有できるよう努力したい。		3	水準どおりの管理運営がなされている。	
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	新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う休館により自主事業が実施出来なかった。利用者のニーズに反映した事業を実施したい。		6	協議どおりの事業がなされている。	
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	新型コロナウイルス感染症防止の観点から、利用者数の制限を設ける現状により、類似施設の状況を参考にPRに努めたい。		3	事業団ウェブサイトやポスター掲示、無料入浴券の配布等、事業や施設の周知を図っている。	
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	来館の利用者様に対して、親しみやすさが溢れにやみやすい傾向にあるため、接客態度をより引き締めたい。		4	利用者アンケートにおいて職員への賞賛の意見があった。	
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。） 特に重要な事案については、遅滞なく市へ報告しているか。	4	3	「ご意見箱」を常設し、気軽に苦情等が寄せられる環境及び記録簿の整備を図る必要あり。		4	苦情受付簿で管理し、適切な対応が取られている。	
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	新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う休館等の際、地元区長会の協力を得て、回覧による周知を図った。施設間の回遊や交流について、情報交換や交流を推進したい。		4	地域との円滑な連携が図られている。	
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	意見があった箇所の更新は実現できたが、多数寄せられた入浴マナーに関する苦情については、最優先で改善を図っていきたい。		2	適切な対応が取られている。	
小計			33	23			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	4	サン・サン・グリーン湖南との帳簿等の別別管理をより図りたい。		4	適正な管理・経理がなされている。	
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	4	無料温泉入浴サービス券を発行し、広く施設利用の推進に努めた。複数の維持管理業務を集約し、経費削減を図った。		4	臨時開館等による収入確保の取り組みや支出の適正化が図られている。	
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	適正な人員配置と多種研修会への参加を実現したい。		3	適切に行われている。	
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	利用者及び収入増が大きな課題であるため、同様の事業を展開している施設等を参考にし、集客及び収入増加を目指したい。		3	収支状況は黒字。	
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	4	各種届出・報告等の期限前提出をより実現したい。事業や修繕等において、市や関係機関と密に調整を図りたい。		4	各種届出等が適切になされている。	
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	8	指定申請時に基づいた保守管理は実現できているが、設備等の修繕を要する箇所が数多く見受けられ、可能な限り改善したい。		6	法定点検等が適切に行われている。	
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	開所より30年近く経過し、各所に経年劣化が見受けられる。安全を維持するため、設備等の管理がより必要である。		3	リスク対応のための訓練やマニュアルの整備等がなされている。	
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	清掃や美化等に努めているが、アンケートのご意見等も参考にし、可能な範囲で改善したい。 ポスター等の掲示はなし。		3	利用者が快適に利用できる状態が保持されている。	
18	備品の管理	備品が適切に管理されているか。	2	2	備品台帳に基づいた備品配置図を作成し、適切な管理を心がけている。		1	適切に管理されている。	
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	2	日常的に使用するパソコンやコピー機等の管理をより図りたい。		1	適切に管理されている。	
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	職員に対する業務上、必要な法令等の義務の重要性を図りたい。		1	法令等が順守されている。	
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	法人の個人情報保護規定を順守した		1	適切な個人情報の管理がなされている。	
小計			26	20			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	指定申請時の提案内容通りの雇用・労働条件を履行し、サン・サン・グリーン湖南との業務シフト体制が概ね固れた。		2	適切な雇用・労働条件がなされている。	
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	新規補助職員1名を地元より雇用した。		2	適切に行われている。	
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288日、講座の開催回数16回）を達成しているか。	2	1	条例に基づく休館日を13日間開館し、サービス提供を図ったが、新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う自主事業等の中止により、計画した6講座が実施できなかった。		2	開館日301日 105% 講座開催数10回（協議あり）	
25	成果指標	設定した指標の目標値（施設利用者数52,500人）を達成しているか。	2	1	年間を通じて地元及び観光客等の減少に加え、新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う入浴サービスの休止（3月4日から31日まで）の影響を受けた。		1	利用者数41,778人 80%	
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	2	多様化するニーズへ適正に対応できるよう地域住民・団体等と密に連携し、気軽に利用できる多目的施設として構築したい。		2	市に協力的であり、地域との円滑な関係が構築されている。	
小計			6	4			5		
合 計 点			100	73			72		

	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）	31,682					31,682
利用料金収入（千円）	1,256					1,256
利用者数（人）	41,778					41,778
二次評価 （市の評価）	B					
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。					

サ ー ビ ス 向 上 対 策
条例に基づく休館日を臨時に15日間開館し、市民や地域住民等へ温泉入浴・貸室等の交流の場を広く提供した。
条例に基づく入浴開始時間を30分早め、利用者のニーズに沿った環境作りに努めた。



評価	点数	評価内容
B	73	【総合評価（評価できる点等）】 ・指定管理会計の収入増が見込まれるゴールデンウィーク、お盆、年末等を臨時に開館し、利用者のニーズに沿った入浴サービスを提供できた。 ・季節に応じた入浴サービス（しょうぶ湯、ゆず湯等）及び館内への飾り付けを実施し、利用者様から好評を得た。 【次年度に向けて改善が必要な点】 ・サン・サン・グリーン湖南と一体的に管理運営した対象年度において、指定期間開始より勤務編成・施設運営の把握等に苦慮した結果、全職員による共通認識のもとでの事業展開及びサービス提供が十分に機能できなかったため、管理を安定して行えるよう体制作りに努めたい。

評価	点数	評価内容
B	72	【総合評価（評価できる点等）】 ・休館日である祝日や年末年始に15日間の臨時開館の実施や入浴時間を30分早めての開始など、利用者サービスの向上を図っている。 ・また、地元のイベント等に協力し、入浴無料券等の配布による施設のPRを行いながら、地域の観光振興に貢献している。 【次年度に向けて改善を望む点】 ・新型コロナウイルスの影響により、利用者数及び利用料金収入が減少していることから、新型コロナウイルス感染防止対策を講じながら、利用者数及び利用料金収入の確保に向けた新たな取り組みを実施願いたい。 ・施設全体が老朽化していることから、日常点検を強化するとともに、修繕できる範囲のものについての計画的な修繕を実施願いたい。

【改善のための行動計画】
行動計画
【前年度の指摘事項】
【改善対応状況】