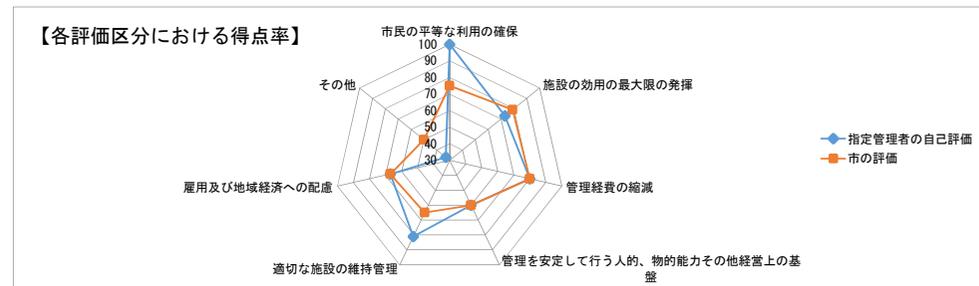


令和3（2021）年度 指定管理者制度導入施設 管理運営評価結果書

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島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	記号 (標準値)	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：使用料等、使用料等の減免、利用の制限等)	2 (1)	平等利用・公平性を保たれている。	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)	危機管理を考慮し、緊急時等に迅速に対応できるよう要案対策に努めた。	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		
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 事業計画（協議どおり）に基づき事業を実施した。	6	未実施事業あり	
5 広報・PRの実施	利用促進のための取組みがなされているか。(例：事業の開催案内、ホームページの管理 等)	4 (3)		3		
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		アンケートでの評判も良く、職員への苦情がない。
7 苦情・要望の把握・対応	利用者の苦情や要望を適切に把握し、迅速に対応しているか。(記録簿整備を含む。) 特に重要な事項については、迅速に市へ報告しているか。	4 (3)		3		苦情がなく、要望等へ適切な対応がなされている。
8 市、関係機関、関係施設、地元等との連携	市、関係機関、関係施設、地元等との連携を図っているか。(例：施設間の交流・相互利用、地元とのタイアップ、積極性 等)	4 (3)		3		地元等と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)		2		
		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。事務委託や移籍について適正な監督、検収が行われたか。	5 (3)	4 各種帳簿等は適正に管理できた。	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 複数の維持管理業務を兼約し、経費削減を図った。	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、勤務体制、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に状態が保持されているか。(修繕を含む。)	10 (6)	8 施設に基づいた保守管理は実施できた。設備等の状態維持が数多く見受けられ、早期の対応が必要。	6	標準どおり適正に管理されている。	
16 安全の確保	建物・設備等が安全に利用できるように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に状態が保持されているか。市の指定管理施設にふさわしいトイレやハンコレストの確保、ポスター掲示等は適切か。	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 適切に管理されている。	1	標準どおり適正に管理されている。	
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 (1)	2 適切に管理されている。	1	標準どおり適正に管理されている。	
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)	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 利用者カード管理や法人の個人情報保護規定を遵守した。	2		
		小計	26	21	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遵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290日、講座開催回数16回）を達成しているか。	2 (1)	1	1	開館日：301日/290日 講座開催：6.5回/16回	
25 成果指標	設定した指標の目標値（利用者数55,500人）を達成しているか。	2 (1)	0	0	利用者数：34,610人/55,500人	・新型コロナウイルス感染症まん延防止等重点措置に伴う新規利用受付停止期間：8/23～9/23
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	2		
		小計	6	2		
合計点			100	72	70	

	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）	31,683	31,937	30,723			94,343
利用料金収入（千円）	1,256	598	870			2,724
利用者数（人）	41,778	25,631	34,610			97,067
二次評価 (市の評価)	B	B	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から開館の中止、R2.3.4から入浴の休止や入浴制限等があった。 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、休館、事業の休止や入浴制限等があった。 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、休館、事業の休止や入浴制限等があった。					

サービス向上対策	
・	条例に基づく休館日を臨時に11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を努めた。



【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	72	【総合評価（評価できる点等）】 ・まん延防止等重点措置の適用（令和4年1月27日から3月6日まで）や感染懸念による利用自粛に加え、高齢者や観光客等減少の影響により、大規模な施設利用者数減に陥ったが、祝日や年末等を臨時に開館し、季節に応じた入浴サービス（しようぶ湯、ゆず湯等）及び館内への飾り付けを実施し、利用者のニーズに沿った入浴サービスを提供できた。 【本年度に向けて改善が必要な点】 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う入浴利用者数制限等を設けていること、さらには幅広いPR活動等が難しい現状を踏まえ、感染対策を講じながらの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模索したい。 ・燃料単価の高騰や物価上昇等に伴う予算圧迫が推測されるため、適正な予算執行に努めたい。

【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）】 ・委託事業において一部未実施の調査があったが、新型コロナウイルスの影響に伴う入浴利用者数等の制限を設けた中で、当初計画を大きく上回る11日間の臨時開館や季節に応じた入浴サービスの実施を行うなど、施設利用料金収入と利用者数の確保に向けた取組みがなされた。 【本年度に向けて改善を望む点】 ・利用料金収入については昨年度を上回ったが、利用者数は目標値の6割程度にとどまっているため、引き続き新型コロナウイルス感染症対策を講じながら、利用者数の確保に向けた創意工夫を検討したい。 ・施設老朽化や大雪等に伴うトラブル等には万全を期するとともに、昨今は物価の上昇や燃料費高騰が懸念されることから、一層の経費削減に努めていただきたい。

【改善のための行動計画】	
行動計画	
【前年度の指摘事項】 ・協議の提出が遅くなった事例があった。期限内での提出を望む。 ・昨年度に比べ、利用料金収入は6割程度、利用者数は8割程度と減少している。新型コロナウイルスの影響を踏まえた上で、利用料金収入及び利用者数の確保に向けた創意工夫を検討したい。 ・施設の老朽化に加え、近年は災害による被害も増えていることから、施設設備等点検の充実と危機管理の強化を図り、利用者の安全確保に迅速に対応できるよう努めていただきたい。	
【改善対応状況】 ・スケジュール管理の見直し・強化により、協議案件の件について、期限内での提出ができた。 ・昨年度に比べ、利用料金収入は45%増、利用者数は35%増となった。新型コロナウイルス感染症懸念による利用自粛、高齢者や市外からの観光客等減少の影響に加え、入浴利用者数の制限を設けている現状もあり、さらなる利用料金収入及び利用者数の確保が難しい状況であった。 ・指定申請書に基づいた保守管理を適正に実行し、利用者が安全に利用できる環境の整備を目的に、可能な限り補修及び修繕を実施した。	