

令和4(2022)年度 指定管理者制度導入施設 管理運営評価結果書

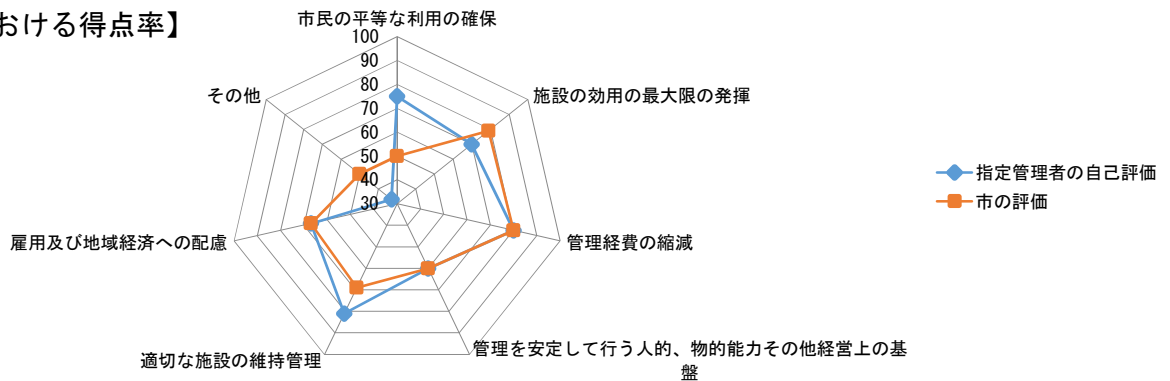
施設名称	サニー・ランド湖南		施設区分	事業実施型			
施設所在地	郡山市湖南町福良字台島8588番地		指定管理者	社会福祉法人郡山市社会福祉事業団			
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日		施設所管部課	保健福祉部健康長寿課			
評価項目	評価基準	配点(標準点)	指定管理者自己評価	自己評価コメント	市評価	市評価コメント	特記事項
I 市民の平等な利用の確保							
1	平等利用	市民の利用にあたり、公平であるか。(例: 使用許可、使用料等の減免、利用の制限等)	2(1)	2	平等利用・公平性が保たれている。	2	
2	危機管理、事故・災害等への対策・対応	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)	1		0	訓練が予定通り実施されなかった。
小計			4	3		2	
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)	7	事業計画に基づき事業を実施した。	7	
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)	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		4	アンケートでの評判も良く、職員への苦情等がない。
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)	2	「ご意見箱」を常設し、気軽に苦情等が寄せられる環境を整備したが、ほとんどご意見等はなかった。	3	苦情等はない。
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		4	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		2	
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(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集約し、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)	8	指定申請時に基づいた保守管理は実現できた。設備等の修繕を要する箇所が数多く見受けられ、可能な限り改善できた。	7	標準通り以上に管理されている。
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)	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	標準通り適正である。
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	標準通り適正である。
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順守した。	2	
小計			26	21		18	
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291日、講座開催回数16回)を達成しているか。	2(1)	1	開館日: 299日/291日 講座開催: 17回	2	開館日: 299日/291日 講座開催: 17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	利用者数: 34,239人/56,250人	0	利用者数: 34,239人/55,500人
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		1	
小計			6	2		3	
合計点			100	70		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	32,259		126,602
利用料金収入 (千円)	1,256	598	870	1,017		3,741
利用者数 (人)	41,778	25,631	34,610	34,239		130,343
二次評価 (市の評価)	B	B	B	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。					
	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、休館、事業の休止や人数制限等があった。					
	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、休館、事業の休止や人数制限等があった。					

サービス向上対策

- ・条例に基づく休館日を臨時に7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。

【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	70	<p>【総合評価（評価できる点等）】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・開館日の目標に対し7日間多く設けて温泉入浴サービス提供を図ったものの、前年度同様、感染症拡大の懸念による利用自粛に加え、高齢者や市外からの観光客等減少の影響により、施設利用者数減に陥った。 ・教養講座の開催回数は、目標値に対し1時間講座を17回実現して利用者の方々満足できるサービスの提供に努め、多くの高齢者の方々や地域住民の方々の福祉及び教養の向上に努めた。 ・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、利用者のニーズに沿った入浴サービスを提供できた。 <p>【次年度に向けて改善が必要な点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・計画した年2回の消防訓練が年1回しか実施できなかったため、利用者の方々の安全確保を最優先に緊急時の対応に万全を期したい。 ・自然豊かな素晴らしい環境に恵まれている温泉施設として、地域の行政関係機関はもとより、湖南町商工会などと緊密な連携を図りながら、集客の拡大に努め湖南町の活性化に努めたい。

【二次評価（市による評価）】

評価	点数	評価内容
B	70	<p>【総合評価（評価できる点等）】</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用者数については、前年度を若干下回ったものの、3年スパンでみると、利用料金収入と共に上昇傾向である。活動指標となる施設開館日及び講座開催回数において、当初予定数を超えるなど、施設利用料金収入と利用者数の確保に向けた取り組みがなされている。 <p>【次年度に向けて改善を望む点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用料金収入については昨年度を上回り上昇傾向にあるが、利用者数は目標値の6割程度にとどまっているため、引き続き基本的な感染防止対策を講じながら、利用者数の確保に向けた創意工夫を検討願いたい。 施設老朽化や大雪等に伴うトラブル等によって、市民サービスの低下を招くことのないよう施設の日常点検等には万全を期すとともに、エネルギー価格をはじめ物価が上昇しているため、一層の経費削減に取り組んでいただきたい。

【改善のための行動計画】

行動計画
<p>【前年度の指摘事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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防止対策を講じながら、利用者数の確保に向けた創意工夫を検討願いたい。 ・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。 <p>【改善対応状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新規利用者の方々を確保するうえで、湖南地区で開催される観光事業等と積極的に連携・協力し、無料温泉入浴サービス券や施設パンフレットを幅広く発行・配布及び過去の利用状況等の分析を行い、新たなPR手段を模索・実現したい。 ・指定申請時に基づいた保守管理を適正に遂行し、利用者の方々安全に利用できる環境の整備を目的に補修及び修繕を実現したい。 ・職員のコスト意識向上を図りつつ、利用状況に合わせたこまめな点灯管理、望ましい室温管理、水道水の調整など省エネルギーの推進及びコスト削減に取り組むたい。