

(様式2)

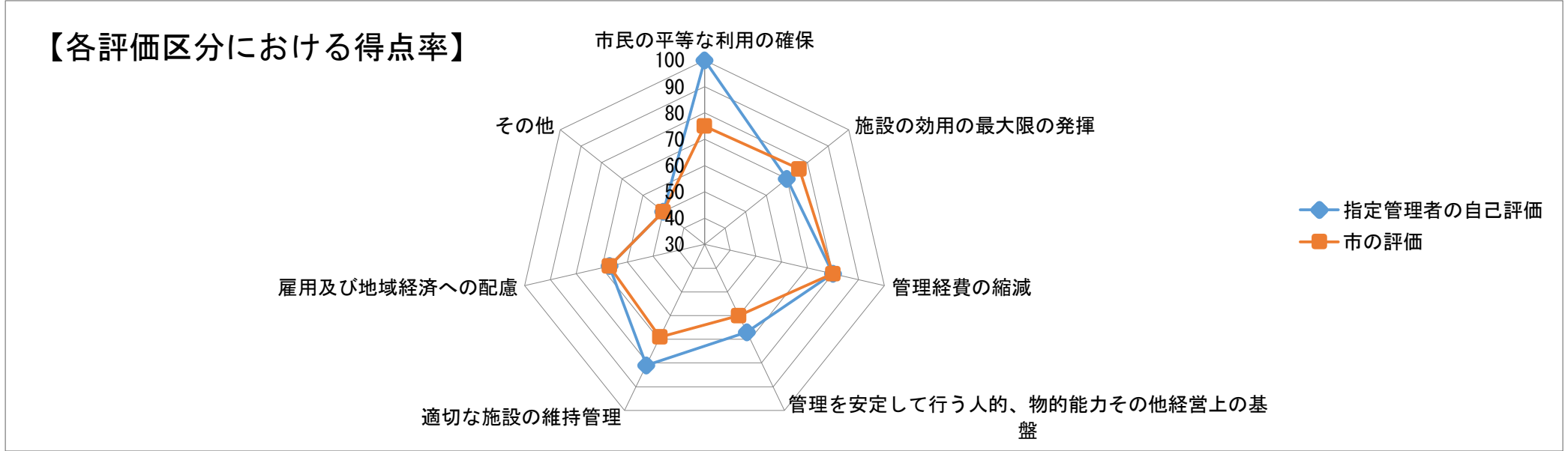
令和5（2023）年度 指定管理者制度導入施設 管理運営評価結果書

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		2019年4月1日から2024年3月31日まで		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)	2	前年度達成できなかった消防訓練を年2回（9、3月）実施した。	1	標準どおり、対策・対応が行われている。		
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)	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)	3		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)	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できた。	3	標準的な対応がなされている。		
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)	3		4	地元等と円滑に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		25			
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	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)	4	適正な人員配置ができた。多種研修会への参加を実現できた。	3	要求水準どおりである。		
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)	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		3			
小計			15	10		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	標準どおり、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 (1)	2	適切に管理されている。	1	標準どおり、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)	1	法令等に基づき適正に実施している。	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)	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8回）を達成しているか。	2 (1)	2	開館日：301日／291日 講座開催：16回/16回	2			
25	成果指標	設定した指標の目標値（利用者数57,500人）を達成しているか。	2 (1)	0	利用者数：34,193人／57,500人	0			
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	3		3			
合 計 点			100	73		70			

(様式2)

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）	31,683	31,937	30,723	32,259	30,843	157,445
利用料金収入（千円）	1,256	598	870	1,016	997	4,737
利用者数（人）	41,778	25,631	34,610	34,239	34,193	162,182
二次評価 （市の評価）	B	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10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）】 ・ 開館日の目標に対し10日間多く設けて温泉入浴サービス提供を図ったものの、高齢の方々や市外からの観光客等減少の影響により、施設利用者数は前年度とほぼ横ばいであった。 ・ 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が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。 【改善のための行動計画への対応状況】 ・ 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。

評価	点数	評価内容
B	70	【総合評価（評価できる点等）】 施設利用者数と利用料金収入の増加には直接結びつかなかったが、年間予定日数よりも10日間多く開館するなど、施設利用者の確保、延いては利用料金収入の増に向けた積極的な取組みがなされた。 各種教養講座の開催や季節に応じた入浴サービスの実施など、利用者のニーズに沿ったサービスを提供している。 【改善のための行動計画への対応状況】 施設利用者 34,193人については、目標値（57,500人）には達していないものの、コロナ禍前（令和元（2019）年度）の82%、目標の60%と一定水準を維持しているので、新規利用者の開拓に向けた創意工夫を検討願いたい。 施設老朽化に伴うトラブル等がサービスの低下を招くことのないよう万全を期すとともに、エネルギー価格を始めとした物価高騰が継続しているので、一層の経費節減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）	・ 指定管理期間全般において、施設開館日を目標以上に設けて施設利用料金収入と利用者数の確保に努めることができた。 ・ 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ことができた。 ・ 複数の維持管理業務を集約し、経費削減を図った。	・ 類似施設を参考にするなど、新たなサービスの模索や創意工夫の検討が十分に図れず、幅広い施設のPRや新規利用者の拡大が実現できなかった。
市による評価 （二次評価）	施設利用者のニーズに沿ったサービス提供や施設開館日を予定よりも年間8～10日多く設けるなどの工夫により、期間半ば以降は目標値の6割程度にはとどまったが、施設利用者の確保に向けた取組みがなされた。	期間中、新型コロナウイルス感染症対策に伴う人数制限等が行われたにも拘らず、期間半ば以降は一定水準の施設利用者数を確保したが、新規利用者の開拓・拡大を図ることができず、利用料金収入の増には直接結びつけられなかった。