

令和4年度 指定管理業務 実績評価シート

作成年月日 令和5年7月31日

部課名 福祉部介護福祉課

施設名	老人福祉センター瑞風園
施設の設置目的	老人福祉施設として、高齢者に関する各種相談に応じるとともに、高齢者に対して、健康の増進、教養の向上及びレクリエーションのための便宜を総合的に供与することを目的とする。
所在地	弘前市大字高杉字神原93番地2
指定管理者名	社会福祉法人 弘前豊徳会
指定期間	令和2年4月1日から令和6年3月31日まで
1 事業計画の実施状況	
	施設の設置目的を理解し、協定書、管理業務基準書及び事業計画書に基づいて、概ね計画通りに実施されている。
2 自主事業の実施状況	
	自主事業はなし。
3 市民サービス向上のための取組状況	
	園内の清掃を徹底するほか、毎月の配管洗浄を実施することでレジオネラ菌等を予防するなど、利用者が快適に過ごせるように努めている。 施設を快適・安全に使用できるよう、円滑な施設運営とサービスの向上を図り、意見箱及び利用者とのコミュニケーションにより、日頃から利用者からの苦情や意見を汲み取り、利用者のサービス向上を図った。
4 市民ニーズの把握の実施状況	
	意見箱や利用者意見シートのほか、令和4年度利用者アンケートを、令和4年11月22日(火)～12月6日(火)の期間で実施。 令和5年5月19日(金)に集計結果を弘前市へ報告済み。
5 施設の利用状況（利用者数、稼働率など）	
	令和4年度は、116団体（853人）、個人利用 25,297人、利用者数計 26,150人（うち、浴室利用者 25,297人）となっており、前年度を上回る数値となっている。 （参考：令和3年度は、 98団体（497人）、個人利用 19,174人、利用者数計 19,671人（うち、浴室利用者 17,068人））
6 指定管理業務の収支状況	
	指定管理料内での運営に努めており、収支状況は適正である。

7 実地調査の結果

基本業務のほか、浴室を含めた管内の清掃を徹底し、利用者へのサービス向上を目的に運営委員会を開催するなど、適切な施設運営がなされていた。また、館内設備の故障や事故等についても迅速に対応・報告がなされた。感染症防止対策についても適切に行われていた。

8 成果指標の達成度

実績 26,150人 ÷ 目標人数 37,096人 × 100 = 達成度 70.5%

実績 85.4% ÷ 目標満足度 74% × 100 = 達成度 115.4%

※人数については、新型コロナウイルスの影響による休館はなく利用人員は増えたが、引き続き、新型コロナウイルスの影響により目標人数を達成できなかったが、満足度は目標を達成できた。温泉利用者が大半を占める施設であるが、各種行事や講座等の企画により、温泉利用以外でも利用者の増加に努めている。

9 評価

(1) 指定管理者の自己評価

評価区分	評価	評価の説明	今後の課題と対応
施設の運営	A	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍が継続されたことから、利用者が安心して安全な環境下で利用できるよう、新型コロナウイルス感染症予防に関しては、細心の注意を払いました。 ・利用者の健康維持と介護予防を念頭に健康づくり運動や講話並びに勉強会を複数開催いたしました。 ・利用者の満足度向上のため意見箱の意見や口頭での苦情に対しては、スピーディーな対応を行いました。 ・施設のルールを遵守できない方には所管部署担当者に相談の上、施設利用を控えて頂きました。 	<p>昨年末頃から新規の利用者が徐々に増え始め、3月からは近隣の公衆浴場の閉鎖と入浴料金の値上げも相まって、一層賑わいを見せています。利用者からは「こんな時代だから、思いっきり笑えて、健康を維持できるような環境を作って下さい」と言われているので、集会所や機能回復室を活用した軽い体操や卓球サークルの場を楽しんでいただきます。</p>
施設の管理	B	<ul style="list-style-type: none"> ・温泉設備の清掃洗浄を徹底し、レジネオラ属菌などの発生によって施設利用者の温泉利用が阻害されないよう努めました。 ・施設が設置されてから約40年となり、建物および設備等は経年劣化し様々な不具合が生じています。施設内の改修と設備等は手付かずです。利用者には極力不便をきたさないよう速やかな簡易修繕に努めましたが、抜本的な施設設備に対する不満は解消できていません。 ・駐車場内での事故防止のため、ほとんど見えなかった白線を簡易修繕費を活用し、法人の職員の手で白線を引き直し、利用者が安心して駐車できています。 	<p>施設設備の経年劣化が進むにつれ、修繕箇所と設備の更新も増えると思われれます。市の積極的な改善措置なくしては困難であり対応をお願いします。①毎日温泉に砂が混入し、堆積する状況は大きな問題と認識します。②浴室等天井裏の腐食が激しく深く懸念されます。③石油ストーブの経年劣化による暖房効率低下と燃料消費量が年々増え続けています。④健康器具不足に対する不満が一層増えています。⑤毎年、春には羽ありの発生に悩まされ続けています。</p>
経理の状況	A	<p>法人本部の経理部門と連携し、経費の予実績管理を行っています。公共料金及び燃料費が上昇していることから、設定温度を調整しながら経費の節減に努めました。</p>	<p>電気並びに燃料費の高値が想定されることから、引き続き経費の月次管理を徹底してまいります。</p>
団体の財務状況	B	<p>コロナ禍による介護施設の利用自粛等の影響もありましたが、内部保留もあり不安はありません。</p>	

(2) 市の指定管理者に対する評価

評価区分	評価	評価の説明	今後の課題と対応
施設の運営	B	関係法令等を遵守し、協定書・基準書・事業計画等に基づき概ね適正に実施されている。	利用者増加のため、今後も積極的な施設のPRや事業内容の充実を図ること。
施設の管理	B	安全対策等に関するマニュアルを定めて対応しているほか、個人情報、文書等の管理も適正に行われている。また、施設に不具合などが確認された場合は速やかに簡易修繕により対応している。	温泉設備の不具合が増えてきたため、設備状態について注視し、不具合がある場合は随時協議のうえ、修繕等を検討していきたい。
経理の状況	B	収支状況、経費の削減、帳簿等の整備・保管について、概ね適正に実施されている。	引き続き適正な経理に努めていただく。
団体の財務状況	B	前年度決算を確認した結果、安定した施設管理が可能な経理的基盤を有していると判断される。	引き続き安定した財務状況の維持に努めていただく。

【評価の視点】

評価区分	評価の視点
施設の運営	法令等の遵守、使用許可、市の指定事業、付随業務、自主事業、公平性、職員配置・研修、開館時間・休館日、職員の接遇、利用者ニーズの把握・反映、事業計画の実施状況、業務報告など
施設の管理	利用者の安全対策、施設・設備の維持管理、個人情報の管理、文書等の管理、備品等の管理、緊急時対策、災害対策など
経理の状況	帳票等の整備、経理の区分、収支状況、経費の削減、帳簿等の保管状況など
団体の財務状況	安定的な施設の管理が可能な経理的基盤を有しているか

【評価の基準】

A	協定書・基準書等の内容を超える管理運営が行われたと判断できるもの (適正な管理運営に加えて、更なる取組みや成果があると評価できるもの)
B	協定書・基準書等の内容を概ね適正に実施していると判断できるもの (軽微な改善点はあったが、速やかに改善されているもの)
C	協定書等の内容に対して改善点はあったが、適切な改善策が講じられているもの
D	協定書等の内容に対して不履行があるものや、改善がなされていないものがあるもの

※「団体の財務状況」の評価基準☒

B	問題がない
C	今後に注意を要する
D	早急な改善を要する