

令和3年度 指定管理業務 実績評価シート

作成年月日 令和4年6月30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	<p>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。</p>
2 自主事業の実施状況	<p>社会見学を行っている。</p>
3 市民サービス向上のための取組状況	<p>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取り組んでいる。 施設を安全に使用できるよう、外壁と屋根の改修工事を行った。 その他、円滑な施設運営とサービスの向上を図るため、第三者委員による運営委員会を年2回開催。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。</p>
4 市民ニーズの把握の実施状況	<p>意見箱や利用者意見シートのほか、令和3年度利用者アンケートを、令和3年11月23日(火)～12月7日(火)の期間で実施。 令和3年1月7日(金)に集計結果を弘前市へ報告済。</p>
5 施設の利用状況（利用者数、稼働率など）	<p>令和3年度は、団体数 98(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)となっており、前年度を上回る数値となっている。 (参考:令和元年度 団体数 77(572人) 個人利用 17,068人 利用者数計 17,640人(うち、浴室利用者 17,640人))</p>
6 指定管理業務の収支状況	<p>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。</p>

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。また、熱中症防止のため令和2年度に設置したエアコンを有効活用している。

施設を安全に使用できるよう、外壁と屋根の改修工事を行った。

8 成果指標の達成度

実績 19,671人 ÷ 目標人数 37,096人 × 100 = 達成度 53.0%

実績 70.7% ÷ 目標満足度 74% × 100 = 達成度 95.5%

※新型コロナウイルスの影響で休館が多かったこと、外出を控えたことにより目標人数を達成できなかった。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く。

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"> 指定管理者として、利用者への違和感や不便を最小限に抑え、満足度の向上に努めた。 弘前市指定事業については、これまで継続されてきたものは確実に引継ぎ、適切に開催しその外各種講話や講習会等を企画運営し、サービスの向上に努めた。 施設の適正且つ円滑な運営とサービスの向上を図るため、運営委員会の開催と意見箱の設置及びアンケート調査の結果をもとに利用者の満足度の向上に努めた。 地域住民や団体等に対し、関係法令等に基づいた施設の公正、公平な利用を提供した。 	<p>多くの現利用者が高齢化・病弱化するにつれ利用者が減少している。65歳代以下の利用者の増員には施設内の改修と設備充実の改善なくして減少には歯止めがかからない。管理者としては限界があるが、自慢の温泉を前面に出し、利用者のニーズに耳を傾けながら、各種活動の企画、行事、講座、講話等の展開に努めるが利用者増員には厳しい側面もあるいずれにせよ様々な広報活動を駆使し更に施設のPRに努力いたします。</p>
施設の管理	A	<ul style="list-style-type: none"> 温泉設備の清掃洗浄を徹底し、レジオネ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に努めた。 施設が設置されてから約39年となり、建物及び設備等は経年劣化し様々な不具合が生じている。今年施設の外溝が改修されたが、施設内の改修と設備等は手付かずである。利用者には極力不便をきたさないよう速やかな修繕等に努めたが、施設設備に対する不満は解消できません。 個人情報の保護、文書等の管理に努めた。 利用者の安全対策として、年2回の避難訓練を実施し、職員は救命講座を受講し、利用者を対象とした防災講話を実施した。 	<p>施設設備の経年劣化等が進むにつれ、修繕箇所と設備の更新も増えると思われる。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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ①温泉水に土砂が混入し毎日浴槽底に堆積する状況は大きな問題と認識している。 ②浴室等天井裏の腐食が激しく深く懸念している。 ③暖房設備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る。 ④施設の家電・健康器具等々も充実が急務です。ご検討をお願いします。
経理の状況	B	<p>収支に関する帳票の整備、経理の区分、帳票等の保管に概ね出来ている、今年度の収支状況もマイナスになることはなく、経費においても、適切に支出することが出来た。</p>	<p>各支出項目で、予算を超える費用が見込まれる場合は、削減可能な支出項目を削減し利用する。</p>
団体の財務状況	B	<p>現状は安定的な施設の管理が可能な経理的基盤を有していると言える。</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、更なる取り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