

令和元年度 指定管理業務 実績評価シート

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	平成31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 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取り組んでいる。</p> <p>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>
3 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、令和元年度利用者アンケートを、令和元年12月7日(土)～12月21日(土)の期間で実施。</p> <p>令和2年1月10日(金)に集計結果を弘前市へ報告済。</p>
4 施設の利用状況（利用者数、稼働率など）	<p>令和元年度は、団体数 199(1,634人)、個人利用 35,516人、利用者数計 35,652人(うち、浴室利用者 34,068人)となっており、前年度を上回る数値となっている。</p> <p>(参考:平成30年度 団体数 148(1,986人) 個人利用 33,761人 利用者数計 33,909人(うち、浴室利用者 32,374人))</p>
5 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>

6 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。

7 成果指標の達成度

実績 35,652人 ÷ 目標人数 37,096人 × 100 = 達成度 96.1%
 実績 61% ÷ 目標満足度 74% × 100 = 達成度 82%

※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。

8 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き継ぎ、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。 	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。60歳代以下の利用者の増員と施設の老朽化の改善なくしては、全体的な利用者の減少には歯止めがかからない。管理者としては当然ながら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、各種の活動企画、行事、講座、講話等の展開と様々な広報活動を検討し施設のPRに努めたい。
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30数年も経過し、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るが迅速なる市担当課との協議により、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。 法令等に基づいて、個人情報保護、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するとともに、職員全員が救命講座を受講し、利用者を対象とした防災についての講話を実施した。 	施設設備の維持については細心の注意を払い対応しているが、経年劣化が進んでいくことに伴い、修繕箇所も増えていくものと思われる。できるだけ利用者には不便をかけないよう努めるとともに、費用面も含め、市との協議と指導のもとに対応していきたい。
経理の状況	B	<ul style="list-style-type: none"> 収支に関する帳票等の整備、経理の区分、帳票等の保管においては概ね出来ている。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。 	修繕費において、予算を超える費用が見込まれる分、削減可能な経費を削減していく。
団体の財務状況	B	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	

(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