指定管理者評価シート

R5（北会津保健センター）

Ⅰ　適切な管理運営の確保

1　施設の設置目的、基本方針等

施設の設置目的及び管理の基本方針の達成に向けた取組がなされているか。

自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
A	○利用者の健康・福祉増進を日々心掛けながら、平等利用の確保、北会津地域の福祉拠点施設という設置目的達成のため管理運営を行った。 ○基本方針のひとつである利用者の健康保持については、コロナウイルス感染症予防に対するポスターを引き続き掲示し、管理業務委託職員と連携しながら、利用者に対し消毒、検温協力の注意喚起を行った。	・施設の設置目的の理解度 ・施設の設置目的の達成度 ・基本方針の明文化 ・基本方針の周知状況 ・平等利用の確保
最終評価	**所見**	
A	指定管理者として、設置目的、責務、基本方針を十分に理解、認識し管理運営業務を適切に行っており、目的の達成に向けて取り組んでいる。 新型コロナウイルスの５類移行後も、ポスター掲示や利用者に対する消毒や検温の協力などの注意喚起により利用者の健康保持に向け取り組んでいる。	

2　適切な管理の履行

開館時間、個人情報の管理、定期報告等は、仕様どおり遵守されているか。

自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
A	○供用時間等は、協定書を遵守し運営を行った。 ○個人情報が含まれている重要書類は、鍵付書庫により適切に保管した。 ○定期報告等は適切に報告を行った。 ○急な事例も速やかに報告を行った。	・供用時間、開館日の遵守 ・供用時間等を変更した際の利用者への周知、市への承認 ・個人情報の適切な管理 ・適切な定期報告
最終評価	**所見**	
A	供用時間は計画書に基づき遵守されている。 個人情報の管理についても適正に管理されている。 定期報告も遅延なく適正に行われている。 緊急対応等の際にも速やかに連絡・報告が行われている。	

指定管理者評価シート

R5（北会津保健センター）

３　職員の状況

職員の勤務形態、人員体制は適切か、また、職員による利用者への接遇は良好か。

自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
A	○人員配置、役割分担は計画通り行った。 ○接遇については、本会職員・管理業務委託職員とともに定期的に確認を行い接遇向上に取り組んだ。 ○名札着用を徹底し、利用者への配慮に努めた。 ○定期的に接遇や苦情対応等、サービス向上に向けた会議を行っている。	・計画に沿った人員配置、役割分担 ・超過勤務の有無 ・職員の接遇、服装

最終評価	所見
A	人員配置は業務計画に基づき適正に配置されている。 職員の服装、あいさつ等接遇についても適正である。 顔写真付きの名札を着用するなど、利用者にも分かりやすいよう配慮されている。

Ⅱ　利用者サービスの維持向上

１　利用状況

利用の実績、施設の稼働率に向上が見られるか。あるいは減少した場合は合理的な理由があるか。

自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
A	○延べ利用者数　42,522 名（前年度比+7,419 名） 当日券利用者数　20,630 名（前年度比+3,788 名） 回数券利用者数　15,481 名（前年度比+3,266 名） 1 日平均利用者数　115 名（前年度比+21 名） 保健施設利用者数　6,411 名（前年比＋365 名） 1 日平均利用者数　26 名（前年度比+1 名） 稼働率　125%（前年度比＋32,6%） 新型コロナウイルスが 5 類に移行したこともあり、利用者数が大幅に増加したと考えられる。	・利用者数 ・稼働率

指定管理者評価シート

R5（北会津保健センター）

最終評価	所見	
A	新型コロナウイルス５類移行に伴い、影響の大きかった昨年度より利用者数が増となり、１日当たりの利用者数が増えたことは評価できる。 また、保養施設以外の活用においても、保健事業・地区事業のほか、保健福祉施設としての機能を保ちつつ、サロン応援プラン等の自主事業の開催など、施設全体としての利用者数の増加へ努めている。 これらの取組は、市民がより安心して利用できる交流拠点施設としての役割を意識した取り組みであることから、今後も引き続き施設全体の利活用の取組に努められたい。	

２　サービス内容の向上

利用者サービスの向上のための取組を行っているか。

自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
A	○例年通り「県民の日無料開放」や「敬老の日無料開放」を実施した。 ○受付窓口には定期的に「ふれあいの湯」カレンダーを設置・配付行い、管理業務委託者とともに周知に努めた。 ○館内に新型コロナウイルス感染拡大防止ポスターを引き続き掲示し感染対策への協力を呼び掛けた。	・受付窓口（掲示板等）の状況 ・利便性向上の取組 ・見学への対応 ・電話応対 ・提案内容の履行の状況 ・利用者サービス向上のための柔軟な供用の実施

最終評価	所見
A	新型コロナウイルスの感染対策への協力を呼び掛けながら、「県民の日無料開放事業」、「敬老の日 70 歳以上無料開放事業」など施設利用促進に向けた取組姿勢は評価できるものであり、利用者に対してサービスの定着が図られてきているのは職員の意識向上とＰＲ活動の成果であると考える。

指定管理者評価シート

R5（北会津保健センター）

３　利用者からの意見抽出、苦情等の処理

利用者が意見を述べやすい環境を整備しているか、また速やかに対応できる体制を整備しているか。

自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
Ａ	○利用者からの意見・要望・苦情については、アンケート調査を実施し、職員間で漏れなく情報共有を行っている。 ○法人として苦情解決責任者・苦情受付担当者・苦情解決委員を選任し、苦情に対する体制を整備している。 ○備品の破損、不具合については、迅速に対応した。 ○業務委託職員に対しても、苦情等への対応方法について、業務委託会社と協議をしながら指導を行った。	・意見受付窓口等の設置 ・意見、苦情等の記録 ・苦情等への対応状況

最終評価	所見
Ａ	アンケート調査の実施により、利用者の要望やニーズの把握を行い、速やかに対応できる体制づくりに努め、苦情対応については、職員間での情報共有を図り、適切に実施されている。 事故報告など、市への報告を義務付けられている書類や報告は適切に行われた。

４　広報、ＰＲ活動

積極的な広報、ＰＲ活動を行っているか。また、その内容は適切か。

自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
Ａ	○「社協だより」に、北会津保健センターにおけるイベント等のお知らせを引き続き掲載するとともに、北会津ふれあいの湯に関する記事も掲載するようにした。 ○各地区のサロン会、また様々な団体、ふれあいの湯利用者などに企画事業のチラシを配布した。 ○サロン応援企画の内容については、好評であり多くの団体から申し込みがあった。	・広報誌、ＰＲ誌等の作成 ・チラシ等の作成 ・ホームページによるＰＲ ・情報提供のパンフレット

指定管理者評価シート

R5（北会津保健センター）

最終評価	所見
A	広報誌への掲載やチラシの発行、ホームページ、フェイスブックでの情報発信など様々な媒体を活用して積極的に広報活動を行った点は評価できる。 また、新型コロナウイルスの感染防止を呼び掛けながら、企画事業のチラシ配布を行い、利用者増加へ繋がったことは評価できる。 今後も利用者のさらなる増加に向け、創意工夫ある効果的な広報活動を期待するものである。

5　自主事業の実施状況

計画した事業が適切に実施されているか。また、内容は効果的なものであったか。

自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
A	○一人暮らし高齢者の支援については、感染予防対策に留意し、民生委員や北会津赤十字奉仕団などと協力、協働し 12 回開催した。 ○新たに体操・交流・講座を目的とした「ワンコインあづまらんしょ」を開催した。 ○感染症拡大防止に引き続き配慮をし、下記事業を実施した。 ・サロン応援企画…24 回、延べ利用者数 255 名 ・ワンコインあづまらんしょ…24 回、延べ利用者数 181 名 ・ｷｯｽﾞ広場利用者…15 名 ・ほたるカフェ（高齢・認知症・子育て・障がい）…19 回、延べ利用者数 228 名	・計画事業の実施の有無 ・事業の効果 ・ニーズの把握、反映 ・事業の改善の取組

最終評価	所見
A	新型コロナウイルス感染症の拡大防止に配慮しながら、適正に実施されており、地域住民の保健・福祉の増進が図られた。 また、子どもから高齢者まで、誰でも安心して楽しみながら交流できる地域交流拠点として、自主的に環境整備や事業の企画・展開を継続して行い、地域施設利用者の認知や新規獲得に資する事業の実施に取り組んだことは評価できる。今後のさらなる発展的な取組に期待する。

指定管理者評価シート

R5（北会津保健センター）

Ⅲ　維持管理

1　施設、備品等の適切な維持管理

施設、備品等が適切に管理され、良好な状態に保たれているか。

自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
A	○施設、設備の保守点検については、計画どおり適切に実施した。 ○設備、機器の修繕については、迅速に対応した。 ○毎日の塩素系薬剤濃度測定、及び年１回の水質検査・年２回のレジオネラ検査を実施し、衛生管理について適切に行った。 ○正面玄関避難誘導灯バッテリー交換、ロビー天井煙感知器の交換等を実施した。	・施設の保守点検の実施の有無 ・施設の損傷の有無 ・備品台帳の整備状況 ・備品の損傷の有無 ・施設、備品の修繕の実施状況
最終評価	所見	
A	施設・設備の定期的な保守点検、損傷時の速やかな修繕、備品管理については適正に実施されている。 また、毎日の残留塩素測定や定期の水質検査・レジオネラ菌の検査実施など温施設の衛生管理について仕様書どおりに適正に管理されている。	

2　清掃業務

清掃が適切に行われ、利用者が快適に利用できる環境が維持されているか。

自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
A	○館内・外の日常清掃・消耗品補充は業務委託により毎日適切に実施した。 ○センター前の庭園の手入れ、除草作業は職員、デイサービスの利用者、北会津赤十字奉仕団と共に実施し、美観の保持に努めた。	・清掃業務の実施状況 ・消耗品の補充 ・除草等の状況 ・庭園等の整備状況
最終評価	所見	
A	館内清掃、消耗品の点検・補充を毎日行い、保養施設浴槽内の清掃も適切に実施している。 また、デイサービス利用者や赤十字奉仕団とともに行う庭園の緑化・美化運動は施設利用者の目を楽しませるだけでなく、交流の場につながるものとして、その取組を高く評価するものである。	

指定管理者評価シート

R5（北会津保健センター）

３　施設の安全性の確保

利用者にとって安心、安全な環境が維持されているか。また、事故、災害発生時の危機管理体制は適切に構築されているか。

自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
Ａ	○職員退館以後の警備体制については、デイサービスセンターと一括で機械警備により対応した。 ○鍵は正規職員がそれぞれ所持し、センター全体の鍵は、事務室内の外部から目に付かない場所に適切に保管した。 ○非常時対応マニュアルを職員会議にて定期的に確認し、デイサービスの利用者も含めて避難訓練を行った。 ○AED については、職員間において使用法についての操作研修を行っている。 ○利用者に安全で安心して利用していただけるように、施設内外のカメラで監視を行った。また、警察官に定期的な見回りを継続で依頼し防犯対策につなげた。 ○冬季の除雪作業、夏季の除草剤散布、駐車場の整備については、利用者の安全性の確保のため、職員が迅速に対応した。	・警備体制の整備 ・巡回等の実施状況 ・鍵の保管状況 ・施錠の体制 ・非常時対応マニュアルの整備 ・非常時連絡体制の整備、周知 ・利用者への注意喚起 ・研修、訓練の実施状況
最終評価	所見	
Ａ	非常時対応マニュアル・緊急連絡網の整備、ＡＥＤの操作研修や避難訓練の実施といった積極的な安全対策に加え、機械警備による警備に加え、警察との連携強化の継続など、安全・安心に利用できるような防犯対策を行った点を評価する。	

指定管理者評価シート

R5（北会津保健センター）

Ⅳ　収支の状況

1　財務状況

管理運営にあたり、適切な経理を行っているか。また、財務状況に問題は無いか。

自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
A	○通帳は経理担当者が、公印は出納責任者が保管しており、会計伝票を含めた経理帳簿類は事務室内の鍵付き金庫で適切に保管した。 ○支出においては、利用者に影響がないよう努めながら全職員が経費削減に取り組んだ。	・経理書類等の整備状況 ・経理担当の設置の有無 ・伝票の保管状況 ・通帳、印鑑の保管状況 ・不明瞭な支出の有無 ・予算、決算の乖離 ・外部監査の実施 ・収支のバランス

最終評価	所見
A	経理関係書類は経理担当者が適正に管理している。 新型コロナウイルス５類移行移行に伴い、影響の大きかった昨年度と比べ、利用者収入が増加したが、施設維持管理費の削減の取組により引き続き黒字を維持したことを評価するものである。 取り巻く環境が厳しいなか、今後も自主的な企画事業の積極的な展開による利用者収入増に向けた取組と経費節減に努め、健全な財務運営に努められたい。

2　利用料金の収入実績

収入の実績は伸びがみられるか。また、収入確保の方策は適切か。

自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
A	○収入実績 当日券収入　4,414,290 円（前年度比　＋908,470 円） 回数券収入　2,718,800 円（前年度比　＋525,400 円） ○収入増に関しては、新型コロナウイルスの 5 類移行が大きいと考えられる。また、「社協だより」に毎回ふれあいの湯の記事を掲載する、イベント等で保健センターに来所した方にふれあいの湯についてのパンフレットを配るなど利用者の増加を図った。	・収入実績 ・収入の伸び率 ・収入確保に向けた取組

指定管理者評価シート

R5（北会津保健センター）

最終評価	所見
A	新型コロナウイルスの５類移行に伴い、休館せずに営業できたことや、保健センター設置目的である健康と交流をテーマに健康で楽しみながら参加できる企画事業の実施や積極的な広報活動等により新規利用者獲得、収入確保に向けた取組により、利用者数、収益共に増加に繋がったことについては大きく評価できる。 今後も利用者にとって楽しみながら来場しやすい環境づくりを進めるとともに、さらなる新規利用者の獲得やリピーターの増加に向けた取組に努められたい。

３　経費の節減

適切な経費の節減に向けた取組が行われたか。また、効果が現れているか。

自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
A	○消耗品、備品は常に精査し、経費削減を行った。また、日が明るい際には事務室の照明を消した。 ○業務委託費用は入札（見積合わせ）を行い経費削減に努めた。 ○使用していない箇所の消灯の徹底意識を職員間で共有し経費の削減を行った。トイレ等、利用者の使用する箇所に関しても節電を促すよう貼り紙で注意喚起を行った。	・取組の有無 ・取組の効果

最終評価	所見
A	燃料及び電気料金等の変動費が支出の大きな割合を占める中、利用者の快適な利用環境を確保しつつ、様々な経費節減に努めた点を評価する。 引き続き、利用者が安全・安心で快適に利用できることを第一としたうえで、経費節減への更なる努力を図られたい。

指定管理者評価シート

R5（北会津保健センター）

Ⅴ　その他

1　市、関係機関及び地域との連携等

市、関係機関、地域との連携体制が適切に構築されているか。また、その他前記までの評価に合致しなかった取組について評価を行う。

自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
A	○設備の異常や利用者トラブル、職員の感染症感染等、市に報告すべき事案については迅速に報告を行った。なお、救急搬送、物損事故、感染症感染の各事案については、随時職員間で内容の確認及び注意喚起を行い、対応については意見統一を行った。 ○自主事業等を通し、地域やその他の関係機関と継続的に連携を図った。	・その他 ・特記事項

最終評価	所見
A	市への定期的な報告書の提出、緊急時の速やかな連絡、自主事業を通じた地域との交流など、関係機関との連絡体制は適切に構築されている。 また、市・関係機関や地域団体と連携し、子どもから高齢者まで利用しやすく、より親しまれる環境づくりを継続して行ったことは、地域全体の活性化にも大きく貢献する取組として評価する。 今後も施設のさらなる利活用を進め、地域の活性化に寄与する取組を期待したい。

指定管理者評価シート

R5（北会津保健センター）

Ⅵ　総合評価

1　総合評価

指定管理者として適切な管理運営を行っており、利用者サービスの向上や効率化が十分に図られているか。

自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
A	○利用者からの意見や提案については、迅速に対応し、信頼関係を確保した。 ○地域の方が気軽に参加できる認知症・障がい・子育てカフェとして「ほたるカフェ」や体操・交流・講座を目的とした「ワンコインあづまらんしょ」を実施した。コロナウイルスの5類移行に伴い、様々な事業を周知することができたことにより、多くの方に参加いただくことができ、ふれあいの湯の利用者の増加にもつながった。 ○コロナウイルスが5類に移行したが、できる限り感染対策を呼び掛けた。	

最終評価	所見
A	独自に策定した活性化計画のもと、職員の意識向上と経営力の向上を図る取組に努め、また、利用者の声を踏まえた継続事業の実施や積極的な広報活動の取組、子育て世代から高齢者、地域団体などに対して幅広くアプローチし、親子が楽しめるイベント等の事業を積極的に展開することで、市保健センターの設置目的である市民の健康保持及び増進を図った点を評価する。 さらに、新型コロナウイルスの５類移行後も、ポスター掲示や利用者に対する注意喚起を行いながら、新たなニーズの発掘による新規利用者とリピーターによる、施設利用者の定着・増加を図る取組を継続し、安全安心かつ温もりのある地域交流の場として施設の存在意義を高め、創意工夫あるサービス向上に取り組む姿勢は評価できる。

指定管理者評価シート

R5（北会津保健センター）

総合評価の算定方法

① ＩからＶまでの各項目の最終評価を、次の基準により点数化します。

Ｓランク＝４点　　Ａランク＝２点　　Ｂランク＝０点　　Ｃランク＝－２点

例　（X財団）Ｓが４項目、Ａが 10 項目、Ｂが１項目、Ｃが０項目の場合、得点は 36 点

（ Ｙ社 ）Ｓが１項目、Ａが７項目、Ｂが３項目、Ｃが４項目の場合、得点は 10 点

② 次に平均点を算出します。

例　（X財団）　得点 36 点／評価項目 15 項目＝平均 2.4 点

（ Ｙ社 ）　得点 10 点／評価項目 15 項目＝平均 0.67 点

③ ②の平均点に応じ、次の区分により総合評価のランク付けを行います。

Ｓランク　平均点≧３点（ただし、Ｃランクが１項目でもある場合はＡランクとする。）

Ａランク　３点＞平均点≧1.3 点

Ｂランク　1.3 点＞平均点≧０点

Ｃランク　０点＞平均点

例　（X財団）　総合評価　Ａランク

（ Ｙ社 ）　総合評価　Ｂランク