

指定管理者評価シート

R01(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	<ul style="list-style-type: none"> ○ 公の施設管理者であることを念頭に置き、平等利用の確保、利用者の健康・福祉増進を重視し、併せて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に反映させた。 ○ 市の健康相談や健康診断等に関する業務も連携を図り積極的に受入に努めた。 ○ 施設利用の注意点等を利用者の目につくところに掲示し注意喚起を行い、周知に努めた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。	
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	<ul style="list-style-type: none"> ○ 供用時間等は計画書を遵守し運営を行った。 ○ 市の個人情報取扱いを遵守し、個人情報を含めた重要書類は鍵付書庫により適切に保管した。 ○ 定期報告は遅滞なく適切に行うとともに急な事例も速やかに連絡・報告した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<p>供用時間等は計画書に基づき遵守されている。</p> <p>個人情報の管理についても、保管状況等、適正である。</p> <p>定期報告も遅延なく行われ、適正に行われている。また、緊急対応等の際にも速やかに連絡・報告が行われている。</p>	

指定管理者評価シート

R01(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	<ul style="list-style-type: none"> ○ 人員配置、役割分担については計画通り適正に行った。 ○ 接遇については、本会職員だけでなく受付業務委託職員を含めて定期的に確認を行った。 ○ 服装については、本会職員、業務委託職員も名札の着用を徹底し、利用者から分かりやすいよう取組に努めた。 ○ 定期的に接遇や苦情応対等、利用者サービス向上に向けた内部研修や会議を行った。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。名札は顔写真付きのものを携帯して利用者にも分かりやすいよう配慮している。	

指定管理者評価シート

R01(北会津保健センター)

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	○ サロン応援企画の新たな企画提案の実施などにより利用団体が増えたこと、また暖冬により冬場の利用者の増加がみられ、全体的に前年度比増となった。 延べ利用者数 37,269 名(前年度比+2,298 名) 当日券利用者数 23,144 名(前年度比 +985 名) 回数券利用者数 14,125 名(前年度比 +1,105 名) 1 日平均利用者数 118.3 名(前年度比 +1.4 名)	・利用者数 ・稼働率
最終評価	所見	
A	昨年度は約 2 週間、ボイラー工事に伴う休館という利用者の減少要因があったにもかかわらず、今年度は利用者数が伸びている。これは、昨年度から新規利用者の獲得、リピーターの増加を目的として実施しているふれあいの湯の利用促進・健康増進のための各種事業の取組も大きな要因であると思われる、こうした創意工夫ある取組は評価できる。 また、保養施設以外においても、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、自主事業の開催、地域づくり団体の事業等の利活用を積極的に取り入れるなど、施設全体として利用者数の増加に努めている。 これらの取組は、安心安全に利用できる交流拠点施設として存在意義を高める取組であり、継続して施設全体の活性化の取組を期待するものである。	

指定管理者評価シート

R01(北会津保健センター)

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	○ 営業日、開館時間（保養施設の通年での閉館時間21時）の拡大は計画通り実施し、また8年目となった「敬老の日70歳以上無料サービス事業」も定着して年々利用者が増加している。併せて、昨年引き続き「県民の日無料サービス事業」も実施し好評であった。 ○ サウナ利用週の間い合わせが多いことから、3ヶ月先までの男女利用週を記入したカレンダーを作成し窓口で渡した。 ○ 令和元年に組織化された地区社協の活動拠点として施設を提供するとともに、定例会議等に参加して地域活動との情報共有と連携に努めた。	<ul style="list-style-type: none"> ・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 ・電話対応 ・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	開館時間の拡大は利用者に定着し、例年2月に実施している障がい者への無料開放は、新型コロナウイルスの影響により実施できなかったが、「敬老の日70歳以上無料サービス」、「県民の日」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。	

指定管理者評価シート

R01(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	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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、本会職員及び業務委託職員において業務日報及び専用ノートを活用し、適切に情報共有に努めた。 ○ 法人として苦情解決委員会により対応策の検討、解決を図る体制となっている。なお今年度は委員会報告案件は該当無しである。 ○ 備品の破損・不具合等の意見については、可能な限り迅速に対応した。 ○ 業務委託職員に対しても、苦情等への対応方法については定期的に教育を実施した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<p>苦情対応は、職員間の情報共有を図り、適切に実施されている。</p> <p>また、利用者アンケートをもとに、利用者の要望やニーズを把握し、速やかに対応できる体制づくりに努めている。なお、利用者アンケートについては、通年での実施や各種団体等の利用の際にも実施されることを期待したい。</p> <p>事故報告についても、市への報告を義務付けられている書類についても適切に報告が行われた。</p>	

指定管理者評価シート

R01(北会津保健センター)

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	○ 施設紹介のパンフレット及び「健康」と「交流」をコンセプトとした企画事業のチラシを独自に作成し、各地区のサロン会など団体等に配布した。 ○ サロン応援企画は「ほたるの森クラブ」など、こどもや障がい者などが集う新企画を提案、実施し、好評であり予約・リピーターも増えた。また、活動の様子を本会ホームページ・フェイスブックに投稿しPRを行った。	・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
最終評価	所見	
A	昨年度刷新した保養施設のパンフレットを関係団体へ配布したほか、ホームページ、フェイスブックでの情報発信、広報誌及びチラシの発行など様々な媒体を活用して、積極的に人が集まる施設やイベントにおける広報活動を強化した点は評価できる。 施設利用の認知度を高める方法として、保養施設利用者アンケートにおける広報誌及び友人や知り合いからの紹介によるところが大きいとの結果も踏まえながら、今後も利用者の更なる増加に向け、創意工夫ある効果的な広報活動を期待するものである。	

指定管理者評価シート

R01(北会津保健センター)

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	○ 事業計画は概ね計画通り実施したが、2月に予定していた障がい者施設の無料開放事業について新型コロナウイルス感染拡大予防のため中止とした。 ○ 共同募金配分金を活用して、一人暮らし高齢者のふれあいの場として昼食会事業や、ボランティアの方にポイントカードを発行し、ふれあいの湯の利用券として使用出来るサービスを継続した。 ○ 昨年度に引き続き利用活性化事業を実施した。 <ul style="list-style-type: none"> ・サロン応援企画…40回（前年度比 +27回） 延べ利用者数 467名（前年度比 +218名） ・フィットネススクール…21回（前年度比 +12回） 延べ利用者数 149名（前年度比 +105名） ・キッズひろば登録者数…50名（前年度比 -2名） 延べ利用者数 373名（前年度比 +86名） 	<ul style="list-style-type: none"> ・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拡大予防のため、予定していた事業の一部中止はあったものの、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。 「昼食会事業」については、施設の恒例行事として定着させることで、利用者拡大だけでなく地域高齢者の居場所づくり・交流の場として有意義であり、今後も継続・発展することを期待する。 また、施設利用活性化計画により、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・展開を行い、地域施設利用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

R01(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、適宜早急に対応した。具体的にはふれあいの湯のシャワー設備器具の交換やトイレ引き戸の交換等を行った。 ○ 毎日の塩素系薬剤濃度測定をはじめ、年1回の水質検査、年2回のレジオネラ検査を実施し、衛生管理についても適切に行った。	・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、備品台帳による備品管理については適正に実施されている。温泉の塩素系薬剤濃度測定の実施など、施設の保守管理および衛生管理について、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、及び消耗品補充は業務委託により毎日適切に実施したほか、職員による環境整備等もその都度実施した。 ○ 除草業務は、職員により適宜実施した。 ○ センター前の庭園の手入れ、また事務所前のスペースのプランター設置等、職員がデイサービスの利用者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と職員が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

R01(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	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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。 ○ 定期的に非常時対応マニュアルの確認を行った。 ○ 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ほか、バッテリー交換期限などの確認を行っている。 ○ 防犯と安全の為、北会津地区の警察官と連携し、定期的な見回りを継続した。 ○ 冬季の除雪対策、夏季の害虫（アメシロ）駆除、駐車場の整備については、利用者の安全性の確保のため、職員において迅速に実施した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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	機械警備による防犯対策、非常時対応マニュアル・緊急連絡網の整備・避難訓練の実施といった積極的な安全対策に加え、警察との連携強化を図った点を評価する。	

指定管理者評価シート

R01(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な。		
自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
A	<p>○ 通帳・公印・経理関係書類については、管理責任者及び経理担当者により適切に保管・整備しており、内部監査も適正に行っている。</p> <p>○ 利用料収入が前年度比で 771,380 円増となった。支出においては利用者に影響のないよう削減意識の徹底等により、単年度収支でプラスとなった。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<p>経理関係書類は経理担当者が適正に管理している。</p> <p>利用者数の増に伴い、利用料金収入も増加したが、施設維持管理費の削減など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。</p> <p>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。</p>	

指定管理者評価シート

R01(北会津保健センター)

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	○ 決算額 当日券収入 4,427,870 円(前年度比 +432,830 円) 回数券収入 3,031,300 円(前年度比 +333,100 円) ○ 昨年度から開始したサロン応援企画、フィットネススクール等の事業により利用者数、収益ともに増加した。	<ul style="list-style-type: none"> ・収入実績 ・収入の伸び率 ・収入確保に向けた取組
最終評価	所見	
A	<p>保健センター設置目的である健康と交流をテーマに利用者が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る新規利用者獲得、収入確保に向けた取組により、利用者数、収益ともに増加に繋がったことについては高く評価する。</p> <p>また、有料によるバス送迎付き保養施設利用パッケージサービスである地域サロン応援企画は、高齢者や交通手段の無い方でも施設利用を可能とし、更に、近隣地域以外からの集客にもつながっているものとして評価する。</p> <p>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。</p>	

指定管理者評価シート

R01(北会津保健センター)

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	<p>施設敷地内の雑草駆除、冬季間の施設内の除雪業務を委託せずに職員で行うなど維持管理の削減に努めた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 燃料費 4,134,189円（前年度比 +582,383円） ○ 光熱水費 4,904,554円（前年度比+1,759,435円） <p>利用者数の増加に伴う経費の増、加えて前年度はボイラー工事に伴う休館中の経費の減があったことから、前年度に比べ経費が増加したものである。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・取組の有無 ・取組の効果
最終評価	所見	
A	<p>燃料及び電気料金等の必要不可欠な費用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、様々な経費削減策の実施により、適正な収支状況の維持に努めた点を評価する。</p> <p>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上で、経費節減への更なる努力を図られたい。</p>	

指定管理者評価シート

R01(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	<ul style="list-style-type: none"> ○ 管理運営上で生じた疑問点及び利用者から寄せられた苦情・意見等については、速やかに市へ報告、十分な協議を踏まえて対応した。 ○ 自主事業等を通し、北会津地域内で結成されている福祉団体（北会津ふれあいネットワーク・民生児童委員協議会等）や関係機関とは法人として継続的に連携を図った。 	<ul style="list-style-type: none"> ・その他 ・特記事項
最終評価	所見	
A	<p>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、関係機関との連携体制は適切に構築されている。</p> <p>また、指定管理者自らが施設の特性を生かした施設の利用活性化計画を策定し、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、施設活用や利用者増のみならず、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。</p> <p>今後も施設の更なる利活用を進め、地域の活性化に寄与する取組を期待したい。</p>	

指定管理者評価シート

R01(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	<ul style="list-style-type: none"> ○ 利用者の安全安心の確保に向け、施設内外の環境整備をはじめ、北会津駐在所の警察官に定期的な見回りを継続して依頼し防犯対策の取組に努めた。 ○ 利用者からの意見や提案については、お客様アンケートを実施するなど、サービス向上に努めた。 ○ 新たなサロン応援企画の実施をはじめ、地区社協活動等の連携に努め、地域の活動拠点としての支援や充実に努めた。 ○ 施設の維持管理において、修繕等の必要性はあるものの可能な限り対応し、利用者の不便解消に努めた。 	
最終評価	所見	
A	<p>昨年度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やフィットネススクール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の保持及び増進を図った点を評価する。</p> <p>さらに、新規利用者とりピーターによる、施設利用者の増加を図るとともに、安全安心かつ温もり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。</p>	

指定管理者評価シート

R01(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 \geq 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 \geq 1.3 点

B ランク 1.3 点 $>$ 平均点 \geq 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