

## 指定管理者の管理運営に対する評価シート（年度評価）

## 1 公の施設

評価対象年度：令和3年度（指定期間5年のうち4年目）

施設名	大町市コミュニティセンター	設置年月	平成17年6月
所在地	大町市平1955番地446	所管課	市民課

## 2 指定管理者

団体名	株式会社セイウン	選定方法	公募
住所	埼玉県さいたま市桜区田島九丁目31番1号	指定期間	平成30年度～令和4年度（5年間）

## 3 当該施設の管理運営に関わる収支（単位：千円）

項目		予算額	決算額
市	収入	納付金	0
		計（A）	0
	支出	指定管理料	5,092
		修繕費	3,262
		計（B）	8,354
	差引（A－B）		△ 8,354

項目		予算額	決算額
指定管理者	収入	指定管理料	5,092
		利用料	17,000
		自主事業収入	2,400
		計（A）	24,492
	支出	人件費	10,600
		外注費	2,300
		修繕費	600
		消耗品費	600
		水道光熱費	3,600
		燃料費	2,500
		通信費	170
		その他	600
		自主事業経費	952
		一般管理費	2,570
計（B）	24,492		
差引（A－B）		0	△ 3,108

## 4 職員の配置状況(人数、役職、職務内容、正職員・非常勤職員等)

施設運営責任者(館長) 1名	正社員
受付・清掃スタッフ7名	パート
本社長野エリア担当者1名	正社員

## 5 施設の利用状況

利用区分等	目標値	実績	%
入浴者数(人)	60,470	57,471	95.04%

## 6 自主事業の状況

事業名・イベント名	開催日時	参加者	内容
ヨガ教室	毎週木曜日	各5名前後	初心者向けヨガ教室
シニア健康体操教室	毎週水曜日	各5名前後	年配の方向けの健康体操
バランスボール体験教室	毎月第4土曜日	各5名前後	バランスボールを使った軽運動
折り紙教室	毎月第4日曜日	各4名前後	感染防止のため中止
お抹茶の会	年4回		感染防止対策のため中止
ぬるめまで歩こう	6月20日	12名	上原地区散歩:NPO法人ぐるったネットワーク協力
ポイントカード導入	通年		20ポイントで1回入浴無料、2倍デーの開催
季節イベント	不定期		七夕、クリスマス、節分、ひな祭りなどに合わせたイベント
歌声サロン	12月6日		アコーディオン演奏で懐メロや唱歌を楽しむ
整体マッサージ	毎週月・金曜日		整体師により実施
自動販売機の設置	通年		飲料の販売、3台
物品販売	通年		食品、農産物、お土産品、オリジナルタオル等の販売
自家製パン・クッキーの販売	通年		地域の就労継続支援事業所の商品の販売
子育て家族優待デー	毎月第3日曜		中学生以下入浴無料
割引券の配布			100円引き券を近隣施設に配架
信州物味湯産手形の販売			手形販売および手形提示で入浴料割引
年末年始の営業			12月31日・1月1日を営業
年末年始の利用促進			近隣地域に限定し利用促進のチラシを配付

## 7 事故発生時の対応

日付	内容・対応等

## 8 施設・設備の修繕状況

日付	内容・対応等
6月	女湯浴室壁面タイル補修
6月	介護浴室出入口修繕
7月	浴室外周 竹垣修繕
10月	浄化槽プロアオイルキャップ交換
10月	給茶機修繕
11月	外灯スイッチ修繕
2月	脱衣所トイレ2基温水便座へ更新
2月	除雪機修繕
3月	破損した脱衣かごの更新

## 9 利用者満足度調査 (利用者アンケート)

アンケート実施の有無 ( 有 )

【アンケート方法】  
アンケート記入用紙を配置

【アンケート期間】  
令和3年4月1日～令和4年3月31日

アンケート集計結果内容

「施設の総合的な満足度」について、100%の方が満足またはやや満足と回答した。前年度は66.7%であったため33.3%増加した。回答者18件、前年度の11件から増加した。

利用者からの主な苦情・意見とその対応

- ①夏場は湯温を下げてほしい→お客様により湯温の好みがあるため現状維持としているが今後の検討課題とした
- ②男性常連客が体を洗わずに湯船に入る→注意喚起のポスターにて呼びかけをした
- ③照明カバーが汚れている→清掃した

アンケートによる改善点

入浴マナーの苦情にはポスターによる注意喚起、職員のお声掛け、定期巡回による啓発に努めた。

## 10 管理運営に対する評価、制度導入の効果について (総括)

【指定管理者 (総括)】

今年度の年間利用者数は57,471人であり、前年度52,624人から4,847人増加した。主な理由としては、新型コロナウイルス感染症拡大防止による施設の利用制限はあるものの年間を通じて臨時休館がなく運営できたこと、地域振興券による回数券の販売額が増加したことも大きな要因である。

施設利用料収入は今年度14,795千円であり、前年度の実績13,596千円に対し1,199千円増加した。

個室の利用は昨今の社会状況の影響もあり年々減少傾向、また年々増加傾向であった介護浴室の利用は市外遠方からの利用に拡大しているが今年度の利用者は2,814人であり前年度実績の3,144人から330名減少し、施設の利用制限も減少要因である。

【施設所管課 (総括)】

日常生活に欠かせない入浴施設として、安全・安心して利用できるよう感染防止対策の徹底に努めながら適正な施設運営が行われている。

利用者数では、コロナ前の状況に回復しつつあったが、まん延防止等重点措置の適用期間中の施設の利用制限により、前年度より4,847人増加したものの、計画を下回る57,471人であった。また、年々増加していた介護浴室の利用者数は2,814人と前年度より330人減少しており、新型コロナウイルスの影響を大きく受けた結果となっている。

利用料収入においても、14,795千円と前年度より1,199千円増加しているものの、収支決算は△3,108千円と厳しい経営状況が続いている。

新型コロナウイルスの終息が見えない中で、SNSなど新たな周知・広報方法の検討、自主事業の充実を図り、利用者の確保につなげていただきたい。

## 1 1 評価内容

評価の視点・項目 適当である「○」、改善が必要である「△」、未実施「×」		
1 施設の運営について	評価	
経営方針	指定管理者	所管課
施設運営のための経営方針は適切であったか	○	○
市の方針、施設の設置目的、業務等を的確に理解し運営されているか	○	○
【指定管理者の評価】 施設の設置目的を達成するため、自主事業・イベントを実施した。市民の健康維持増進・認知症予防等の目的と市民のコミュニティ振興につながる教室事業を4月から1月まで行い好評を得た。9月、2月、3月は県市からの施設の利用制限により中止とした。 管理面は、保守点検・法定点検の確実な履行と温浴施設の特性を踏まえ、定期的な巡回による危機管理体制の確立、安全・快適・清潔にご利用いただけるよう清掃・接遇・危機管理を徹底した。修繕は限られた予算の中で優先順位を決めて所管課に随時相談のうえ実施した。修繕の実施においては施設所管課様に迅速にご対応いただき、腐食した浴室照明器具による危険を回避することができました。また、今年度も前年度に引き続き、入館前の検温、名簿記入への声掛け、定期的な消毒と換気、職員の体調確認等、新型コロナウイルス感染症感染防止対策を徹底した。		
【所管課の評価】 コミュニティの振興と市民の健康保持増進を図るという施設の設置目的を理解した運営がされている。		
利用者のサービス向上、利用促進に向けた取り組み	指定管理者	所管課
サービス向上のための取り組みは適切であったか	○	○
利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足度が得られているか	○	○
利用者の要望・意見の把握・対応は適切であったか	○	○
利用者のトラブルの未然防止と対処方法は適切であったか	○	○
施設の設備等の活用は適切であったか	○	○
広報など利用に関する周知計画は適切であったか	○	○
利用促進への取り組みは適切であったか	○	○
施設利用(貸出)に関する具体的な計画は適切であったか	△	△
【指定管理者の評価】 今年度も新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を踏まえたサービスの提供方法に苦慮した1年となった。利用促進策として割引券を近隣施設及び店舗や観光地へ配布し、施設のポスターを制作掲示、雑誌の温泉博士、信州物見湯産手形への掲載を行い認知度向上に積極的に取り組んだが、観光利用の来館者はほぼ皆無の状態が続いている。地域の方の定期的な利用のおかげで観光利用のないなか、年度当初の利用者数計画の95%の実績となった。定期利用者へのポイントカード無料入浴サービス利用が増加したことは、回数券販売の増加によるポイント利用が要因している。施設利用(貸出)に関することは施設の利用制限により広間と健康相談室の利用休止期間があり、活用や利用促進に難しさがあった。		
【所管課の評価】 利用者アンケート用紙を置き、利用者の意見・要望等を把握し、サービスの向上に取り組んでいる。回答数が少なくデータとしては物足りないが、利用者の満足度は高いものと思われる。 市内及び周辺の観光案内所、道の駅等へ割引券などを配布したほか、雑誌に掲載するなど、知名度向上と誘客に努めているが、新たな周知方法を取り入れるなどし、更なる利用促進に努めていただきたい。		

評価の視点・項目 適当である「○」、改善が必要である「△」、未実施「×」		
2 危機管理体制、平等利用等について	評価	
安全対策・緊急対策	指定管理者	所管課
利用者の安全確保に関する研修を実施し、職員が内容を熟知しているか	○	○
防災訓練等が実施されているか	○	○
施設、警備体制等は適切であるか	○	○
その他緊急時の対応が適切であったか	○	○
【指定管理者の評価】 利用者の安全を確保するため、定期的な施設巡回・防災訓練・巡回結果の記録・職員間の情報共有を徹底し事故の防止および危険予知に努めた。 介護浴室の安全な利用のため、前々年度から開始した介助者の見守りの働きかけ、入浴開始後30分の声掛け、緊急用ボタン（呼び出しベル）の使用を継続し、リスクの軽減に努めた。今年度、緊急搬送用具（担架）と脱衣所にパーテーションを購入し、緊急対応時に備えた。		
【所管課の評価】 緊急時の対応について、マニュアルが作成されており、研修を通じ職員への徹底が図られている。 定期的な施設内の巡回、新型コロナウイルス感染防止対策の徹底。防災訓練の実施など、利用者の安全確保に務めている。		
利用者の平等な利用の確保	指定管理者	所管課
利用者の平等な利用の確保がされたか	○	○
不適切な利用の制限が行われていないか	○	○
【指定管理者の評価】 すべてのお客様に平等に接し、誰もが気持ちよく施設を利用できるように努めた。利用制限については、反社会的勢力、酩酊者、迷惑行為を行う者など、公衆浴場として適切と判断される範囲での実施を行い、市民利用が妨げられることのないように最大限に配慮をした。新型コロナウイルス関連の施設の利用制限は、市の要請を遵守し、まん延防止期間は市民限定の利用となりましたが受付窓口でのお客様へのご説明、各種広報媒体を通じてアナウンスを行い、お客様の混乱もなく適切に対応することができた。市民限定利用解除の際は、市外のお客様への再開のアナウンスに工夫が必要であった。		
【所管課の評価】 職員研修を通じ、利用者の公平・平等な利用に努めており、利用者から不平等な対応を受けたとの指摘はなく、適切な対応がされている。		

## 評価の視点・項目

適当である「○」、改善が必要である「△」、未実施「×」

3 施設の管理経費及び事務処理等について	評価	
施設の管理運営に係る経費の内容	指定管理者	所管課
施設・設備の維持管理の取組みは適切であったか	○	○
経費節減のための取組みは適切であったか	○	○
収支計画と事業計画の整合はとれていたか	△	△
<p>【指定管理者の評価】</p> <p>施設・設備の維持管理は仕様書通りに執り行い、管理経費は管理運営開始以降、最大限の削減の継続に努めている。昨今の原油価格の高騰による経費の増加には苦慮した。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>定期的な保守点検を実施し適切な維持管理に努め、必要な修繕については、所管課と指定管理者との連絡調整を図りながら実施している。また、毎日の浴槽水の換水・清掃、塩素消毒の実施など、衛生面の安全管理にも努めている。</p> <p>支出面では、経費削減の意識をもって施設運営に取り組んでいるものの、原油価格の高騰による燃料費の増加に加え、光熱水費などの固定経費が増加している。また、新型コロナウイルスの感染拡大防止のため実施した利用制限により、利用料収入は計画を下回っており、厳しい収支結果となった。</p>		
経理及び事務処理等	指定管理者	所管課
適正に会計処理が行われているか	○	○
業務報告書や事業報告書が適切に作成されているか	○	○
引き渡した備品が適正に管理されており、その帰属が明確であるか	○	○
<p>【指定管理者の評価】</p> <p>会計書類については、本社会計とは独立した帳簿管理および通帳管理を行って、透明性を確保している。収支管理システムにより、本社と施設がリアルタイムで収支の確認を行い、ダブルチェックに努めている。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>収支予算、決算等の経理及び事務処理は、指定管理者の本社扱いで適正な処理が行われている。</p>		

## 評価の視点・項目

適当である「○」、改善が必要である「△」、未実施「×」

4 労務管理について	評価	
職員の配置について	指定管理者	所管課
人員の配置、有資格者の配置は適切であったか	○	○
職員の研修計画は適切であったか	○	○
地域雇用への配慮がなされているか	○	○
<p>【指定管理者の評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月の職場ミーティングにて、職員の各種研修を行っている。</li> <li>・市内在住の職員は8名中7名、採用は地域雇用を重視している。</li> </ul>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>職員8名の内7名が地元採用で地域雇用配慮したものとなっている。また、毎月の休館日を利用してスタッフミーティングを行い、接遇や危機管理など各種研修が行われている。</p>		
労働条件について	指定管理者	所管課
労働法規等を遵守した適正な労働条件を確保しているか (※「労働関係法令遵守に係る確認事項」を記入のうえ、添付すること)	○	○
法定三帳簿（労働者名簿・賃金台帳・出勤簿）が整っているか	○	○
給料が遅滞なく定められた期日に支払われているか	○	○
健康診断は適正に行われているか	○	○
<p>【指定管理者の評価】</p> <p>上記内容は全て適正です。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>労働関係法令に遵守した管理運営がされている。</p>		

評価の視点・項目 適当である「○」、改善が必要である「△」、未実施「×」		
5 その他	評価	
連絡調整体制の整備	指定管理者	所管課
施設の運営や事故等、必要な報告・連絡が速やかに行われたか	○	○
指定管理者と施設所管課で調整が行われたか	○	○
指定管理者と施設所管課が互いに協力し、施設の有効活用が図られたか	○	○
【指定管理者の評価】 施設所管課様への報告、連絡、相談は迅速に実施している。		
【所管課の評価】 施設の運営や事故等の連絡・報告体制が整えられており、迅速に行われている。また、所管課職員が、随時、施設に足を運び、指定管理者との連絡調整を図っている。		
自主事業の実施・地域への配慮	指定管理者	所管課
自主事業の内容は適切であったか	○	○
地域との連携ができたか	○	○
【指定管理者の評価】 施設の利用制限があるため、定期的な自主事業の開催が難しい1年となったが、感染防止対策を行い、可能な限り教室やイベントを実施した。実施に当たっては、地域のNPO法人、地域の講師、地元の農家や福祉施設と連携して実施することができた。		
【所管課の評価】 新型コロナウイルス感染防止のため中止となる自主事業もあったが、感染防止対策を徹底し、地域住民や団体から協力いただきながら、物品販売や体操教室などのほか、地域の遺産や歴史を学ぶイベントや季節に合わせたイベントが行われており、自主イベントを通じて利用者増に取り組んでいる。		
法令等の遵守・個人情報の保護措置・情報公開	指定管理者	所管課
関係法令等が遵守されたか	○	○
個人情報保護の取組みは適切であったか	○	○
【指定管理者の評価】 公衆浴場法、消防法など関連法令の遵守に努めた。感染防止対策として名簿の記入を通年実施したため、個人情報の取扱件数が大幅に増加したが、適正な管理が行えた。		
【所管課の評価】 関係法令を遵守し、個人情報も適正に取り扱われている。		
その他施設の特異事情	指定管理者	所管課
(施設所管課で施設の特異性を考慮した内容を記載)		
(施設所管課で施設の特異性を考慮した内容を記載)		
【指定管理者の評価】		
【所管課の評価】		