

## 指定管理者評価シート

年度	令和4年度
担当課	施設課

### 1. 基本情報

施設名称	本郷老人福祉センター（本郷荘）
所在地	海老名市本郷 295 番地の 5
施設概要	開設：昭和50年7月 建物概要：RC 地上2階建て 延べ床面積：740.8㎡

### 2. 指定管理者及び業務内容

指定管理者	FunSpace・オーチャー運営企業体	選定方法	公募
指定期間	令和4年4月1日～令和9年3月31日		
業務内容	<p>① 施設等の維持管理及び修繕等業務 維持管理業務及び修繕等業務、施設等の保守、点検及び修繕に関する業務、日常的及び定期的な清掃。</p> <p>② 利用の承認、不承認及び取消し等に関する業務</p> <p>③ 管理運営等に関する業務 施設等の利用受付、送迎バスの運行、運転及び添乗、安全衛生管理、備品等の管理、意見、苦情および要望等への対応、高齢者福祉事業の普及、啓発及び振興、その他管理運営等に必要業務。</p>		

### 3. 施設の利用状況

利用状況を示す指標名	単位	指定期間中の実績				
		R4	R5	R6	R7	R8
利用者数	人	3,934				
開館日数	日	301				
自主事業回数	回	37				

### 4. 指定管理者の収支状況

		R4	R5	R6	R7	R8
収入	収入合計	24,101,475				
	指定管理料	23,724,000				
	利用料収入					
	その他					
	自主事業	377,475				
支出	支出合計	24,890,299				
	人件費	6,084,000				
	事務費	2,451,626				
	事業費	357,190				
	管理費	15,997,483				
収支		-788,824				

## 5. 利用者ニーズ・満足度

顧客満足度調査結果	職員点数※1
79.8 点 (前回比 0.9 点減少)	72.5 点
所見	利用者からの意見
<p>前回と比べて「係員対応」(86.2 点)が 3.1 点、「大広間の快適性」(81.7 点)が 0.1 点、「ご要望、ご意見への対応」(80.6 点)が 0.5 点それぞれ増加しており、高い評価を頂いている。一方、「イベントの充実度」(77.0 点)、「各種情報提供の充実度」(77.3 点)等、評価が相対的に低い項目だが、最低項目が 77.0 点と高い評価をいただいている。今後ともより満足していただけるよう運営してまいります。</p>	スタッフサービスが大変良い。
	カラオケ大会や集いなど、イベント開催されて大変良い。
	お茶や氷の販売サービスは大変良い。助かります。
	コロナ対策が充実している。特に大広間には感服しました。お風呂も綺麗になっていて大変感謝しています。

※1 職員が想定する顧客満足度

## 6. 改善

改善に対する意見	改善した事項
2 階大広間舞台上のマイク近くにゴミ箱を設置して欲しい。	即日設置いたしました。
カラオケモニターを 5～10 cm 上げて欲しい	機器メーカーに依頼し、即日対応しました。
お風呂の利用再開を希望している。	11 月 1 日より利用再開いたしました。

## 7.評価

指定管理者による自己評価	
A	<p><b>【総合所見】</b></p> <p>継続した感染症の影響で、利用団体のキャンセルが毎月発生いたしました。その中でも安全に安心してご利用いただけるよう、感染症予防ガイドラインに沿った対策を行いました。また、スタッフ教育の強化に努めました。社会情勢の変化が生じた際は、組合様と密に連絡を取ることで、大きなトラブルや事故無く、運営することができました。</p> <p>今年度よりカラオケ大会等の有料イベントや、利用者様の負担軽減を目指した飲料や氷等の販売を実施し、多くの好評をいただきました。今後とも利用者様とのコミュニケーションを大切にし、より良い施設運営ならびに自主事業を開催し、福祉の増進に寄与できるよう精進いたします。</p>
個別評価	
評価項目	所見
運営方針	<p>組合様の方針・設置目的及び基本方針に掲げた「健康で心豊かな交流拠点」に基づいて施設管理ならびに自主事業を実施いたしました。</p> <p>構成三市のスポーツ推進計画や健康づくり計画を踏まえ、幅広いニーズ・要望に沿った多様な事業の実施を積極的に行うとともに、平等・公平・公正利用をハード・ソフト両面で実施いたしました。</p>
法令・協定書等の遵守	<p>各種関係法令、仕様書、協定書等を遵守し、適切に管理運営しました。各種法定点検等は、仕様書に基づいた年間作業計画を作成し、適切に実施しました。また適正に職員を採用し、従事させました。</p>
職員の配置及び実施体制	<p>館長を総括責任者とし、適正な人員配置を行いました。また研修・訓練等を通じて職員の教育を定期的に行い、お客様が安全・安心できる運営に取り組みました。</p> <p>プール事務員が本郷荘事務員をフォローするな</p>

	<p>ど、マルチタスクを実施しました。</p> <p>設備異常の際は、館長、副館長、設備員が迅速に調査および対応を行いました。</p>
連絡調整	<p>設備の老朽箇所や異常発見・クレーム等は、速やかに組合様へ連絡及び対応相談を行いました。また感染症対策に関して、度重なる状況変化についても密に連絡調整を行い、お客様へ速やかに情報公開しました。</p>
維持管理	<p>日常点検、設備保守点検等、適切に管理を行い、不具合箇所発見時には速やかに組合様に報告しました。</p> <p>清掃面については、大広間、トイレ、浴室等、清掃方法を改善しながらより快適に利用できる施設を目指し、取り組みました。</p>
安全対策・危機管理対策	<p>各種マニュアルを整備し、接遇・応急・消防研修を適時行いました。また新型コロナウイルス感染症予防ガイドラインに則った感染防止対策を実施し、お客様や従事者が安全・安心できる運営に取り組みました。閉館時は機械警備を行い、パソコンのワイヤーロック及びパスワードロックを行いました。施設巡回時の空調、浴室水質管理、更衣室清掃等を行いながら、体調不良者の確認を実施しました。</p>
経理の状況	<p>今年度より有料自主事業の開催を行いました。カラオケ大会や集いは、満足度向上を目指し様々な工夫を行い、多くの好評をいただき収入確保に繋がりました。</p> <p>消耗品やエネルギー費について世界的な価格変動の状況を見定めながら経費削減に努めました。</p>
利用者サービスの向上	<p>お客様が安全・安心・満足して利用できるサービス提供通常運営ならびに自主事業を行いました。また展示室等施設の最大活用に向けて、絵画作品展を行い、経費のかからないサービスの充実を行いました。</p> <p>地域の活性化に寄与できるよう、近隣地域で開催</p>

	<p>される「どんど焼き」「ざる菊植え付け」などの行事参加やSDGs フェスティバルにてウォークラリー・カラオケ大会、緩衝緑地利用者のトイレ貸出、環境プラザ見学誘致を行いました。</p>
苦情・トラブル対応	<p>苦情・トラブル発生時は、全スタッフが真摯な対応を実施しました。その結果大きなトラブル、事故無く運営することができました。またお客様の声を集計し、組合様へ速やかに報告するとともに、スタッフ間で情報共有を行い、再発防止に努めました。</p>

組合による評価	
A	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 利用者とのコミュニケーションを大切にし、要望等にも真摯に対応したため、顧客満足度調査で係員対応に対する評価が前年と比較しても大幅に増加した。</li> <li>● 自主事業については、新企画イベントで利用者に喜んでいただき、楽しく交流を図る憩いの場所になるよう実施されている。</li> <li>● 新型コロナウイルス感染症対策が十分に取れており、利用者が気持ちよく利用できるよう工夫されている。</li> </ul>
個別評価 <small>※別紙個別評価シート参照</small>	
評価項目	所見
運営方針	組合の方針・設置目的等を理解し運営されており、利用者が平等に使用できるよう適正な利用許可がなされている。
法令・協定書等の遵守	関係法令、仕様書、協定書等を遵守され、労働法規等においても適正な労働環境が保たれている。
職員の配置及び実施体制	人員は資格者含め十分に配置され、定期的な研修で職員の教育を実施されている。
連絡調整	適宜、組合への適切な連絡、相談がなされている。
維持管理	建物・設備の保守や修繕を適切に行い、清掃面は快適に施設を利用できるように実施されている。
安全対策・危機管理対策	警備会社と契約されており、適切に警備がなされ、施設巡回時の対策も強化されている。また、マニュアルを整備し応急・消防研修を行っている。
経理の状況	収支計画と比較して差異がなく、必要な経費削減をされている。
利用者サービスの向上	利用者のニーズを把握するとともに、施設を満足して利用できるサービスを提供されている。
苦情・トラブル対応	適切かつ迅速に対応されている。