

## 指定管理者評価シート

年度	令和5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	5,646			
開館日数	日	301	303			
自主事業回数	回	37	31			

### 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	24,194,605			
	指定管理料	23,724,000	23,748,000			
	利用料収入	0	0			
	その他	0	0			
	自主事業	377,475	446,605			
支出	支出合計	24,890,299	24,768,473			
	人件費	6,084,000	6,120,000			
	事務費	2,451,626	2,480,030			
	事業費	357,190	417,845			
	管理費	15,997,483	15,750,598			
収支		△788,824	△573,868			

## 5. 利用者ニーズ・満足度

顧客満足度調査結果	職員点数※1
80.0 (前回比 0.2 点減少)	78.1 点
所見	利用者からの意見
<p>前回と比べて「イベントの充実度」が 1.9 点、「娯楽コーナー・展示室・教養室の快適性」が 2.9 点、「浴室の快適性」が 2.3 点それぞれ増加しており、高い評価を頂いている。一方、「各種情報提供の充実度」(77.6 点)「予約の取り方」(78.1 点)等、評価が相対的に低い項目だが、最低項目が 77.6 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良い。
	大広間の椅子・テーブルが良い。
	脳トレ広場、とても良かった。
	お茶、氷の販売有難い。
	通常無料で、イベントも安価で、楽しく利用させていただき大変うれしい。
カラオケの低音の改善を望む。	

※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
寄席イベント、継続開催して欲しい	演者と日程調整を行い、令和 5 年度 2 回開催し、次年度も継続開催の調整を行いました。
将棋教室にて「守りのポイント」について知りたい	講師へ依頼し、「守りのポイント」についてイベント内容に盛り込みました。
テレビのカラオケバトルのように点数を大きく出すようにするとよい	通常利用時のカラオケ機器の使用方法や各種プログラムについて、直接スタッフにご要望があった際は、対応可能ものは、ご説明ならびにプログラム設定を行いました。

## 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>令和5年度は、第4期指定管理期間2年目として、昨年度の反省を踏まえ、施設の設置目的の実現と事業計画書の達成に向けて柔軟な施設運営を行いました。コロナウイルスが終息を迎えた中でも、高齢者の利用が多い本施設においては、安全に安心してご利用いただけるよう、適時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、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>令和4年度より自主事業としてスタートした、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継続し、より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。令和5年度は1階展示室を活用した「わくわく脳トレ広場」を新規開催し、年間150名の方に参加いただきました。</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。カラオケ大会や寄席イベントは大変好評をいただいている為、次年度も継続して開催する計画を立て、より多くの方が、健康に、生きがいになる事業を実施していきます。</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。</p> <p>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> <p>自主事業開催時は、人員を増員し適切に対応できる人員配置を行いました。</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。</p>
維持管理	<p>日常点検、設備保守点検等、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>各種マニュアルを再整備し、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>

<p>経理の状況</p>	<p>カラオケ大会や集い等の有料自主事業を開催し参加者様から好評の声をいただきましたが、収入計画比 73%となりました。</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>
<p>利用者サービスの向上</p>	<p>お客様が安全・安心・満足して利用できるサービス提供を念頭に、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、「わくわく脳トレ広場」を開催し、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、近隣地域で開催される「どんど焼き」「ざる菊植え付け」などの行事参加や、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>
<p>苦情・トラブル対応</p>	<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	
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。