

(様式3) 指定管理者の管理運営状況調書

### 指定管理者の管理運営状況調書

所管課	保健福祉課
検証対象期間	平成30年4月1日～令和2年7月31日

#### 1 指定概要

施設概要	名称	矢吹町健康センター		該当する番号に○をつけて下さい		
		施設類型	目的・機能	1 観光施設	2 スポーツ・レクリエーション施設	
施設概要	所在地	名称	所在地	I 事業実施 型	3 生活利便施設	
		老人福祉センター	八幡町 442		II 施設管理 型	4 文化施設
		あゆり温泉	〃			5 社会教育施設
		屋内ゲートボール場	八幡町 568	6 コミュニティ施設		
温水プール	八幡町 441	7 社会福祉施設				
あゆり温泉スタンド	八幡町 567-1	設置目的	町民の健康増進、教養の向上及び老人の福祉向上			
ふれあい農園	八幡町 568					
指定管理者	名称	伸和建设株式会社				
	所在地	矢吹町新町 207-1				
指定管理業務の内容	(1)施設、設備の維持管理に関する業務 (2)バス運転業務 (3)事業展開等に関する業務 (4)施設、設備又は機器の使用許可等に関すること (5)施設の使用に係る料金の徴収に関すること (6)職員の配置等 (7)個人情報の保護体制を確立し、職員への周知徹底を図ること (8)緊急時の対策、防犯・防犯体制についてマニュアルを作成し、職員を指導すること (9)施設利用者の不測の事態に対しては、適切に対処し、かつ、町へ状況報告を速やかに行うこと					
指定期間	平成30年4月1日～令和3年3月31日					
指定管理選考委員会等の設置の有無	⑦ (名称：健康センター指定管理者選考委員会) ・ 無					

## 2 管理運営実績

	目標（計画）	実績	要因・原因分析
施設の設置目的の達成状況	・季節イベントの開催や地域団体、学校との催し、健康教室等を開催します。	・季節ごとのイベントやバーベキュー祭りを開催し利用者の増加を図りました。	・情報紙での情報発信 ・イベントカレンダーの発行 ・新鮮な農産物のPRと販売
利用者の満足度	・利用者のアンケートを重視し、安全と清潔な施設での利用を提供します。	・常に利用者が満足できるよう「お客さまの声」を重視したサービスの提供をおこないました。	・アンケートボックスの設置及び簿冊の整備
収支状況	・適正かつ町民平等の料金体系を維持し、サービスの向上と、叡智をしばって利用率の向上、収入の増加を図ります。一方経費は人件費の抑制により、収支均衡へ努力します。	・燃料費、光熱水費の高騰とシルバー人材センターの単価改定により経費が増加してしまいました。	・灯油等燃料費の高騰 ・電気料の値上げ ・シルバー人材センターの単価改定による負担増 ・利用者の減少による減収

## 3 管理運営状況等の検証

検証項目	検証細項目	指定管理者の自己検証	所管課の検証
I 運営方針、 管理能力	1 平等利用の確保	<ul style="list-style-type: none"> <li>・町と常に相談しながら効果的な管理運営に努めています。</li> <li>・様々な利用者に配慮した迅速・適正な情報公開をしています。</li> <li>・規則に基づき、使用許可、使用料の徴収・減免等を行っています。</li> <li>・提案書等により自主事業を企画し実施しています。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月定例会を開催し協議、検討を行っています。</li> <li>・町主催事業参加者等規則に則り適切に使用料の減免を行っています。</li> </ul>
	2 管理運営体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・労働関係法令や法人の就業規則を遵守し、適切な運営を行っています。人員配置もシフト表を作成し適正に行っています。</li> <li>・利用者の安全が向上する研修の実施</li> <li>・職種に即した外部研修へ参加しました。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・人員シフト表により管理し適切に配置しています。</li> <li>・有資格者の研修等を積極的に受講しています。</li> <li>・バスの運転業務等委託し適切に運営しています。</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>・小規模な修繕や専門分野の業務委託を実施しています。</li> <li>・外部委託先の団体において、法令、協定等を遵守させるとともに町内業者を優先的に発注しています。</li> </ul>	
	3 法令遵守等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務仕様書に基づき的確に管理し、法令順守に努めています。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・法令順守に努めています。</li> </ul>
II 施設維持 管理	1 利用者対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・不快感を与えない適切な接し方に心がけています。</li> <li>・苦情等迅速かつ適切に対応しています。</li> <li>・常に事故発生の可能性を想定し、事前に問題を洗い出し対策を行うことで、安全性を確保しています。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・常に利用者の意見、要望に耳を傾け親切丁寧な対応を行っています。</li> <li>・利用者に入浴上の注意事項等、積極的に話し安全に配慮しています。</li> </ul>
	2 地域貢献	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設利用の促進を図り、コミュニケーションの場として提供しています。</li> <li>・町の農業、商業、工業に携わる人たちのお店のPRと販売を行っています。</li> <li>・平成21年4月より白河市、西郷村、泉崎村、中島村と公的施設相互利用が開始されています。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・売店のみの利用者もいるほど魅力的な商品を取り揃えております。</li> <li>・無料開放やバーベキュー祭り等、イベントを開催し親しみやすい施設づくりを行っています。</li> </ul>
	3 環境問題への取り組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>・常に省エネに心がけています。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎日源泉水位を計測しています。</li> <li>・省エネに努めています。</li> </ul>
	4 防災対策及び緊急時の対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・緊急時対応が出来るよう、マニュアル及び対応体制、町との連絡体制を整備しています。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・緊急事態に迅速に対応できるような体制を整えています。</li> <li>・避難訓練を年2回実施しています。</li> </ul>
	5 個人情報保護及び情報公開	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報はキャビネットで管理し持出厳禁を徹底しています。</li> <li>・毎月情報紙「ライブ・ア・ヘルシー」を全戸配布し、イベント、事業等を紹介しています。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報を適切に管理しています。</li> <li>・SNSを活用し、イベント情報等を発信しています。</li> </ul>
III 利用者に対するサービス向上	1 サービスの提供内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者アンケートを実施し、お客様の苦情や要望への対応をしています。</li> <li>・新規顧客開拓とリピーター確保のため、営業に取り組んでいます。</li> <li>・各季節ごとにイベントを開催し集客に取り組んでいます。</li> <li>・担当者との意思疎通や情報交換を図り、指示事項に対する状況経過や対応等を都度報告し、迅速適切に対応しています。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・アンケートボックスを設置し常に苦情、要望への対応を行っています。</li> <li>・季節イベントを実施し、新規顧客の開拓を行っています。</li> <li>・積極的に利用者には話しかけ、PR等を行い、リピーターの確保に努めています。</li> </ul>
IV 管理運営に関する収支計画	1 管理費用の執行状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・指定業務に係った費用すべてを収入・支出の項目別に適正な処理を行っています。</li> <li>・効果的な運用を行い、経費削減に努めています。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・燃料費の高騰、シルバー人材センターの単価改定、施設の老朽化といった社会通念上やむを得ない事由により経費が増加しています。</li> </ul>

<p>V 総合検証</p>	<p>1 総合検証</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・民間のノウハウを生かした柔軟な事業展開を図り、地場産品を販売する売店やゲートボール場を利用したバーベキュー祭りの開催等、利用者から大変好評を得ています。</li> <li>・年間目標 12 万人集客は下回っているものの、サービス水準の維持・向上においては、十分貢献している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・周辺市町村の同様な施設に比べ老朽化等魅力の劣る施設に関わらず、年間10万人（あゆり温泉）、6.6万人（温水プール）が訪れていることは、町民の健康増進および町の観光に大きく寄与しているものと考えられます。</li> <li>・新型コロナウイルス感染拡大を受けて令和2年3月10日より休館し6月1日より再開しましたが、休業期間中の施設の維持に努め、問題なく再開できたことや、再開にあたり新型コロナウイルス感染症予防のため、様々な制限や対応を行っているが、苦情等がないのは職員の丁寧な対応によるものと考えられます。</li> </ul>
<p>二次検証</p>	<p>施設所管課</p>	<p>導入効果</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・民間企業がもつ発想を活かしながら、老朽化施設の適切な維持、管理を行い大きなトラブル等もなく、多くの利用者があることは魅力ある施設運営が行われており、導入効果は高いと考えられます。</li> </ul>
		<p>今後の管理形態</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理者制度を継続します。</li> <li>・指定管理期間は3年が適当です。</li> </ul>
		<p>その他</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・令和3年度選定方法は「公募」が適当と考えます。</li> <li>・次期指定管理期間中に、敷地内擁壁の改修工事に伴い、施設の休業を検討する必要があります。</li> </ul>
	<p>企画総務課</p>	<p>導入効果</p>	<p>A：適正である。</p>
		<p>今後の管理形態</p>	<p>指定管理者制度</p>
		<p>その他</p>	<p>令和3年度選定方法：公募 協定期間：3年間</p>