

(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	令和3年5月1日～令和5年7月28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	
	所在地	名称	所在地	I 事業実施 型	1 観光施設
		老人福祉センター	八幡町 442		2 スポーツ・レクリエーション施設
		あゆり温泉	八幡町 442		3 生活利便施設
設置目的	所在地	屋内ゲートボール場	八幡町 568	II 施設管理 型	4 文化施設
	温水プール	八幡町 441	5 社会教育施設		
	あゆり温泉スタンド	八幡町 567-1	6 コミュニティ施設		
	ふれあい農園	八幡町 568	7 社会福祉施設		
指定管理者	名称	株式会社アクティブワン			
	所在地	白河市新白河4丁目60番地			
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)事業展開等に関する業務 (3)施設、設備又は機器の使用許可等に関する事 (4)施設の使用に係る料金の徴収に関する事 (5)職員の配置等 (6)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 (7)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 (8)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	令和3年5月1日～令和6年3月31日				
指定管理選考委員会等の設置の有無	<input checked="" type="checkbox"/> (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、学校と連携し、「健康の増進・教養の向上・老人の福祉向上」を推進します。	・健康センター、温水プール休館後にリニューアルイベントを実施し、利用者の増、PRに努めました。	・情報紙での情報発信 ・イベント実施 ・温泉ロビー等での写真展など
利用者の満足度	・利用者の声を重視し、安全と清潔な施設での利用を提供します。	・受付でのお客様の声やアンケート内容について、必要な案件については、すぐに改善を行いました。	・アンケートボックスの設置、利用者への声かけ、及び従業員間での状況共有、迅速な対応
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、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。	・コロナ禍や地震による長期休業により、収入額が減ったこと、燃料費、光熱水費の高騰により、指定管理料が増額となりました。	・コロナ禍による営業制限 ・地震による長期休業 ・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

## 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	自己評価	所管課の検証	所管課評価
I 運営方針、管理能力	1 平等利用の確保	<ul style="list-style-type: none"> <li>・町民の健康増進、教養の向上及び老人の福祉向上を図るために矢吹町所管課と協議を行いながら管理運営を行いました。</li> <li>・町民や利用者の意見要望を反映させた運営を行っています。</li> <li>・すべての利用者がゆっくりとくつろげる場所を提供できるよう工夫を行っています。</li> <li>・適格な運用を行いました。</li> <li>・コロナ禍や長期休館の中で限定的な運用となりました。</li> </ul>	3	<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>・プールでのブレイクダンス教室など、イベントを実施し、利用者の増加に努めています。</li> </ul>	3
	2 管理運営体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の安全とサービス提供を第一に考えて配置しています。</li> <li>・ミーティングや研究会を実施しました。</li> <li>・費用を抑えながら適正に外部委託を行いました。</li> </ul>	3	<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>・従業員の能力向上と施設の安全管理に即した研修を実施しています。</li> </ul>	3

	3 法令遵守等	<ul style="list-style-type: none"> <li>基本協定書や仕様書に基づいて適切な法令順守に努めました。</li> <li>働きやすい職場環境の醸成に努めています。</li> </ul>	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>法令順守に努めています。</li> </ul>	3
II 施設維持 管理	1 利用者対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>安全で親しみやすい対応を実施しています。</li> <li>受付での要望やアンケートでのお客様の声に対しては迅速な対応を実施しました。</li> <li>報告、連絡、相談の徹底と日々の情報共有を徹底して未然防止を図っています。</li> </ul>	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>業務日報により、報告、連絡、相談を日々確認にするとともに、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>従業員のコンプライアンスに対し、朝のミーティング時に、随時、確認情報共有を行っています。</li> <li>コロナ感染対策について、消毒、清掃等を徹底して行い、利用者への対応に努めています。</li> </ul>	5
	2 地域貢献	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域内企業や町興し団体と連携して事業を実施しています。</li> </ul>	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>各種イベントの実施時において、地元団体や業者を利用し、地域貢献を行っています。</li> <li>温泉のリニューアルイベント時に町民のど自慢大会を開催し親しみやすい施設づくりを行っています。</li> </ul>	4
	3 環境問題への取組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>源泉の保護と環境に配慮した運営を行いました。</li> </ul>	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>源泉水位対策(夜間時のポンプ停止)を行い、源泉の保全に努めています。</li> <li>浴槽清掃の際、中性洗剤と塩素系洗剤を併用し、洗剤の使用量を抑え環境保全に努めています。</li> <li>省エネに努めています。</li> </ul>	3
	4 防災対策及び緊急時の対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>緊急連絡網の整備、緊急時の役割分担を決めて事前準備を行っています。</li> <li>防火管理の徹底を行っており、法令順守の体制を構築しています。</li> </ul>	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>令和4年3月の地震発生時に速やかに、確認対応を行っています。</li> <li>避難訓練を年2回実施しています。</li> </ul>	4
	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>地震発生による長期休館中は町民へ適切な情報発信を行いました。</li> <li>情報紙「アクティブ・ライフ」を全戸配布し、イベント、事業等を紹介しています。</li> </ul>	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>個人情報を適切に管理しています。</li> <li>必要に応じ、施設の原状、イベント情報等を発信しています。</li> </ul>	3

<p>Ⅲ 利用者に対するサービス向上</p>	<p>1 サービスの提供内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・畳敷きの効果により来館者が増加しました。</li> <li>・温泉宅配事業による周知拡大と交通弱者への対応を行いました。</li> <li>・各種イベント実施し来館者数増加に寄与しました。</li> <li>・各種イベント実施による来館者数増加と町民への還元を行いました。</li> <li>・施設所管課への報告と改善を継続的に実施しています。</li> <li>・利用者の安心安全への取り組みを行っています。</li> </ul>	<p>3</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・アンケートボックスを設置し迅速に苦情、要望への対応を行っています。</li> <li>・イベントを実施し、新規顧客の開拓を行っています。</li> <li>・脱衣所や休憩室等について、丁寧なアルコール消毒を行い、利用者へ安心安全の確保に努めています。</li> </ul>	<p>3</p>
<p>Ⅳ 管理運営に関する収支計画</p>	<p>1 管理費用の執行状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・適正な経理処理を実施しています。</li> <li>・限られた予算の中で施設運営を行っています。</li> <li>・若い世代から高齢の方々への幅広い世代が集える施設運営が必要であると考えます。</li> </ul>	<p>3</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ禍での営業制限や地震による長期休館があったものの限られた予算の中で適正に執行しています。</li> </ul>	<p>3</p>
<p>Ⅴ 総合検証</p>	<p>1 総合検証</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・有事の際でも安定的な施設運営を行いました。</li> <li>・(今後)施設の改修が必要となること。</li> <li>・適正年数 最短でも4年程度</li> </ul>	<p>合計 32/50 点</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ禍での営業制限や地震による長期休館があったものの適切な施設運営と丁寧な利用者への対応がなされ、大幅な利用者減とはならず、徐々に利用者が増となっています。</li> <li>・今後の施設運営に向け、適正な利用料や指定管理期間の検討、見直しが必要であると考えます。</li> </ul>	<p>合計 34/50 点</p>
<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>・社会情勢の影響があったものの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、徐々に利用者が増加してい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>・町民の健康の増進、老人福祉の向上の点から、施設の利用は、必要であり、民間活力による施設運営は、経費節減の効果が高いと見込まれるため、指定管理者制度の継続が望ましいと考えます。</li> <li>・人員の習熟や外的要因への対応等や安定的なサービスを提供するために、指定管理期間は5年程度が適当であると考えます。</li> </ul>		
		<p>その他</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・次期指定管理者の選定方法については、新型コロナへの対応及び福島県沖地震等により、長期間にわたり平常営業が出来なかったことや、当初の事業計画に支障をもたらしたことから、「公募」のほか、「指定期間の延長」についても、検討することが必要であると考えます。</li> <li>・次期指定管理期間中に、今後の施設の運営内容について、町としての方向性を決定することが必要と考えます。</li> </ul>		

	企画・デジタル 推進課	導入効果	適正であります。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務水準以上（50～46点）90%を超える</li> <li>・業務水準を上回る（45～41点）80%を超える</li> <li>・概ね業務水準（40～30点）60%以上</li> <li>・業務水準を下回る（29点以下）60%未満</li> </ul>
		今後の 管理形態	指定管理者制度	
		その他	令和6年度選定方法や指定管理期間の延長については、指定管理における業務内容や管理体制を考慮したうえで、検討する必要があると思われま	概ね業務水準 ( 34 点 / 50 点 )