

管理運営評価シート(令和6年度)

施設名称	村上市老人福祉センターあかまつ荘	評価対象年度	令和 6 年度
指定管理者名	株式会社ヴァーテックス	所管課	介護高齢 課
指定期間	令和6年4月1日～令和11年3月31日(5年間)	評価者	

1 令和6年度の実績

(1)事業実績

利用実績	令和6年度利用者数8,962人
サービス向上の取組	のぼりの設置、通信カラオケの導入、健康教室等イベントの開催

(2)管理経費

(単位:千円)

区分		前々年度 (R4年度)	前年度 (R5年度)	当該年度 (R6年度)	合計	備考
収入	指定管理料	14,818	15,193	17,062	47,073	基本協定額: 85,182 千円
	利用料金	1,539	2,315	2,903	6,757	
	事業収入	0	0	0	0	
	自主事業収入	92	125	183	400	
	その他	94	143	156	393	
	収入合計 ①	16,543	17,776	20,304	54,623	
支出	人件費	7,401	8,679	7,916	23,996	
	福利厚生費				0	
	事務費	2,213	2,281	2,146	6,640	
	管理費	6,446	7,305	7,108	20,859	
	水道光熱費	2,629	2,589	2,531	7,749	
	修繕料	601	903	1,325	2,829	
	使用料・リース料	2,437	2,811	2,616	7,864	
	手数料・保険料	65	65	43	173	
	委託料	714	937	593	2,244	
	事業費	243	215	1,026	1,484	
	自主事業経費	213	188	28	429	
	その他			811	811	
支出合計 ②		16,516	18,668	19,035	54,219	
収支差額(①-②)		27	▲ 892	1,269	404	

2 共通評価項目

(記入者)自己評価…指定管理者 所管評価…施設担当課 第三者評価…指定管理者選定委員会

評価項目	判断基準	自己評価	所管評価	第三者評価	備考 (◎、△、×のときは評価内容、 その他特記事項があれば記入) ※第三者評価意見
公の施設の平等な利用の確保	事業内容等は、一部の市民や団体に対して、不当に利用を制限又は優遇するものではない。	○	○	○:4名	
	社会的弱者の公平利用について、配慮されている。	○	○	○:4名	
情報公開、個人情報保護の取組	情報公開、個人情報保護に係る措置が適切に講じられている。(書類の保管、社員への周知等)	○	○	○:4名	
	情報公開、個人情報保護について、内部規約の整備や実施基準等が考慮されている。	○	○	○:4名	
従業員の労働条件など法令遵守による管理運営	適切な労働条件や運営体制が確保されている。	○	○	○:4名	
	関係する法律、条例等を理解し遵守している。	○	○	○:4名	
業務仕様書の水準を満たしたサービスの提供	公の施設の管理運営にふさわしい理念やコンプライアンスの取組等、透明性の高い運営を行っている。	○	○	○:4名	
	施設の設置目的を理解し、仕様書に指定された業務を実施している。	○	○	○:4名	
創意工夫によるサービス向上と自主的な経営努力	サービス向上のための取組を行っている。	◎	○	◎:2名 ○:2名	・細やかな配慮がうかがえた。 ・カラオケ利用の促進、受付システムの導入
	利用者の要望や意見を把握し、その対応方法が明確になっている。	◎	○	◎:1名 ○:3名	・利用者情報を分析し、要望把握に努めている点
	施設やサービスの利用促進・拡大を図るため、適切な広報や的確な手法を行っている。	○	○	◎:2名 ○:2名	・のぼり設置等によりPRを上手に行っている。 ・のぼり、ホームページ
	自主事業の実施方針及び内容は施設の設置目的を果たすものとなっており、効果的に実施されている。	○	○	◎:1名 ○:3名	・カラオケ、健康教室の実施等、施設の特性(温泉)が良く考慮されている。
経営努力による経費縮減の取組	安全な管理体制及び事業実施に対して、適切な收支決算となっている。	○	○	◎:1名 ○:3名	・報告書を見る限り、経費の削減がなされ、収支の向上がされていると思う。
	縮減の取組がサービス低下につながらず、バランスが図られた事業内容となっている。	○	○	○:4名	
	管理効率化等による余剰分を新たなサービス展開による施設効用の拡大につなげている。	○	○	○:4名	
	新たな収入の創出等、経営の安定化に向けた独自の取組を行っている。	◎	○	○:4名	
適正な人員配置や人材育成の取組	適切な人員や有資格者の配置、勤務体制、労働管理となっている。	○	○	○:4名	
	人材育成に対する積極的な取組が講じられており、職員研修等の人材育成に取り組んでいる。	○	○	○:4名	
安定的な財務基盤による管理運営	指定期間で安定的な管理運営を行う財務基盤を有している。	○	○	○:4名	
事件・事故や利用者への対応	苦情、事故、トラブルを防止するための具体策や対処方法は適切である。	○	○	○:4名	
	利用者の安全確保と緊急時の対応・体制は適切に整備されている。	○	○	○:4名	
地域貢献への取組	市内業者の活用や地元雇用の促進など、地域振興に寄与する事業内容である。	○	○	○:4名	
	地域と連携した事業の実施や、地域活動への参加等による地域貢献に取り組んでいる。	○	○	○:4名	

◎:協定等の内容を超える水準で業務を履行している ○:協定等の内容どおり業務を履行しており適正

△:協定等の内容に対し、一部不履行がある ×:協定等の内容に不履行があり改善の必要がある ー:該当なし

3 業務実施上の課題(指定管理者が記入)

(1) 指定管理業務実施上の課題	
<ul style="list-style-type: none"> 温泉の泉質が変化し温泉管が詰まり日帰り入浴が出来ない時があった。 学生など10代～20代の利用が少ない。 自主事業健康教室等のリピーター増加□ 	
(2) 課題解決に向けた取組	
<ul style="list-style-type: none"> 定期的に温泉管掃除を行い、湯量、湯温に変化があったときは、関係各所に連絡を行い敏速に対応する。 SNSの強化、リーフレット、割引券の配布、若い世代に向けた施策を計画する。 回数券、ポイントカードなど販促物を活用する。 	
(3) その他	
<p>①利用者からの主な意見や苦情、対応策</p> <ul style="list-style-type: none"> 通信カラオケを導入してもらいたいとの意見が多く、令和6年度に導入したことで、利用者様より喜ばれた。 子ども達からアヒル風呂の好評をいただいている。 ドライバーの常設により、受付に借りに行く手間が省けた 	
<p>②その他</p> <ul style="list-style-type: none"> 館内に音楽を流したり、館内のレイアウト変更で館内が明るくなったとのご意見を頂いた。 貴重品ロッカー設置により、利便性が向上した。 	
第三者者意見	<ul style="list-style-type: none"> 施設のネーミングに問題は無いか。(利用者が限定される。) 2階のトイレの入口に目隠しが必要と思う。 利用者カードの活用や通信カラオケの導入等、運営上の工夫が見られた。施設は決して新しくはないが、以前と比べて館内の雰囲気が良くなっているように思えた。 利用者の要望を取り入れ、利用者増加に繋がっている点で評価できる。

4 全体的な評価

(1) 指定管理者・第三者評価者の評価	
指定管理者評価	<ul style="list-style-type: none"> 自社でSNSの開設、登り旗の設置で周知を行い、観光協会、村上市公式LINE、地元の回覧板など外部との連携でさらに周知を行い、施設のPRで前年よりも来館者数が伸び、県外からの利用者も増加しました。 自主事業健康教室の開催、カラオケ機器導入でサービスの向上に努め、利用者を増加することが出来た。 入退館システムの導入により、都度記入する手間が省け、ご利用しやすい環境になりました。 まだまだ若い年代の利用が少ないでの、より地域と連携した事業展開をして参ります。 利用者アンケートでは9割満足をいただいております。今後もご利用者に喜ばれるような運営をして参ります。
第三者者評価	<ul style="list-style-type: none"> 新しいシステムの導入で便利に利用できる。 季節感を感じさせる展示があり、良かったと思う。 運営上の創意工夫が随所に見られた。引き続き今のような運営をお願いしたい。 入館退館時のシステムを導入することで、地域ごとの利用者数を把握できており、施設側にメリットがあるだけでなく、利用者にとっても入館受付がスムーズになり、良いシステムを導入した点が評価できる。 他所での経験も活かし、集客の努力をしていることがうかがえる。前に来た時より、明るい感じになって驚いた。
(2) 施設所管課・第三者評価者の評価	
所管評価	<ul style="list-style-type: none"> 自主事業による通信カラオケの導入等利用者のニーズに対して柔軟に対応いただいており、利用者の満足度も高い。また、SNS等を活用した積極的な広報活動により利用も伸びている。
第三者者評価	<ul style="list-style-type: none"> 市外からの利用者が増えたことは、広報活動に力を入れたことによるもので、努力を感じた。 問題なし。 利用者のニーズを考えた管理がなされており、評価できる。 自主事業によるカラオケは集客に役立っていると感じた。
(3) 次年度の管理運営に対する指導事項等(施設所管課・第三者評価者)	
所管評価	<ul style="list-style-type: none"> 新たな利用者層の開拓等積極的に広報活動等を展開し、利用者の増加に向けた取り組みの成果が実績に表れています。65歳以上の人口の減少、老人クラブ数の減少等の課題はありますが、今後も高齢者の利用につながるような自主事業の実施に努めていただきたい。
第三者者評価	<ul style="list-style-type: none"> 計画にも年々利用者の向上を載せており、実現に向けて欲しい。 問題なし。 「老人福祉センター」という法定の名称がネックとなり、若い世代の利用が進んでいないという現状を伺った。若い世代の利用推進のため、名称にサブタイトルを付ける等いかがか。 音楽を流すなどリラックスできる空間となっており、良かった。 新たな客層の開拓とSNS等を通じたPRを一層行って欲しい。