

令和6年度 指定管理業務 実績評価シート

基本様式

作成年月日

令和7年6月20日

部課名 福祉部介護福祉課

施設名	老人福祉センター瑞風園
施設の設置目的	老人福祉施設として高齢者に関する各種相談に応じるとともに、高齢者に対し、健康の増進、教養の向上及びレクリエーションのための便宜を総合的に供与することを目的とする。
所在地	弘前市大字高杉字神原93番地2
指定管理者名	社会福祉法人 弘前豊徳会
指定期間	令和6年4月1日から令和11年3月31日まで

1 事業計画の実施状況

協定書、管理業務基準書及び事業計画書に基づいて概ね計画通りに実施されている。
指定事業については、月2回の健康づくり運動教室の他、多様な出前講座や映画鑑賞会、「瑞風園杯」と銘打った卓球大会等、趣向を凝らしたレクリエーションを実施し、施設に活気をもたらしていた。

2 自主事業の実施状況

3 市民サービス向上のための取組状況

来館者が快適に利用できるように浴場の衛生管理や駐車場の除雪などを徹底している。
その他に円滑な施設運営及びサービス向上を図るため、諮問機関として第三者委員会を設置し、聴取した意見を組み入れて改善へと繋げている。

4 市民ニーズの把握の実施状況

常設の意見箱のほか、施設利用者へ毎年アンケートを実施し、その回答をもとにニーズの把握に努めている。令和6年度は令和6年11月19日から12月3日の期間に調査が行われた。
また、職員が利用者に対して日頃からコミュニケーションを図っており、そのような日常会話の中から課題やニーズが判明することもある。

5 施設の利用状況（利用者数、稼働率など）

令和6年度の年間利用者数は合計 24,675人であり、利用状況は団体利用 1,993人（117組）、個人利用 22,682人である。個人利用者は全て温泉の入浴利用者であり、全体の91.9%を占めている。
(参考: 令和5年度 年間利用者数 合計 28,564人…団体利用 1,228人（126組）、個人利用 27,336人)

6 指定管理業務の収支状況

指定管理者の活動資金で収支を調整しており、適正である。

7 実地調査の結果

当市の老人福祉センターの中でも随一の利用者数を誇る施設である。来館者の主な目的は温泉の利用だが、単なる入浴の場にとどまらず、地域高齢者の交流の場として機能している。

また、駐車場のひび割れには職員自ら補修材を敷くなど、利用者の利便性や安全性を第一に考え、迅速に対応を行っている。

8 成果指標の達成度

実績 24,675人 ÷ 目標人数 35,005人 × 100 = 達成度 70.4%

実績 77.6% ÷ 目標満足度 78% × 100 = 達成度 99.4%

※年間20,000人を超える規模の利用者数でありながら高い満足度を維持している。

9 評価

(1) 指定管理者の自己評価

評価区分	評価	評価の説明	今後の課題と対応
施設の運営	A	<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者として、利用者への違和感や不便を最小限に抑え、満足度の向上に努めた。 ・弘前市指定事業については、これまで継続されてきたものは確実に引き継いで適切に開催するほか、各種講話や講習会等を企画運営し、サービスの向上に努めた。 ・施設の適正且つ円滑な運営とサービスの向上を図るため、運営委員会の開催と意見箱の設置及びアンケート調査の結果をもとに利用者の満足度の向上に努めた。 地域住民や団体等に対し、関係法令等に基づいた施設の公正、公平な利用を提供した。 	多くの利用者が後期高齢化・病弱化するにつれ利用者が減少傾向にあることから、温泉と健康づくりを積極的にPR活動し、利用者のニーズを取り入れながら各種活動の企画、行事、講座、講話等を展開していく。
施設の管理	A	<ul style="list-style-type: none"> ・温泉設備の清掃洗浄を徹底し、レジオネラ属菌などの発生によって施設利用者の温泉利用が阻害されないように努めた。 ・個人情報の保護、文書等の管理に努めた。 ・利用者の安全対策として、年2回の避難訓練を実施し、さらには利用者を対象とした防災講話を実施した。 	施設が設置されてから40年以上経過し、建物及び設備等は経年劣化し、様々な不具合が生じている。修繕箇所を把握し、必要に応じて市とも改善策を協議していく。
経理の状況	B	収支に関する帳票等の整備、経理の区分、帳票等の保管においては概ね出来ている。今年度の収支状況もマイナスになることはなく、経費においても、適切に支出することが出来た。	各支出項目で、予算を超える費用が見込まれる場合は、削減可能な支出項目を削減し、流用していく。
団体の財務状況	B	現状は安定的な施設の管理が可能な経理的基盤を有していると言える。	

(2) 市の指定管理者に対する評価

評価区分	評価	評価の説明	今後の課題と対応
施設の運営	B	協定書・基準書・事業計画等に基づき、概ね適正に実施されている。	引き続き利用者数の増加を目指してPR活動等に取り組んでいただく。
施設の管理	B	施設及び温泉の維持管理が適正に実施されている。 また、年2回の避難訓練等、有事に備えた対策も行われている。	利用者に寄り添った管理・運営が実施されているので、今後も継続していただく。

経理の状況	B	帳票等の整備が適正に実施されている。収支状況に問題はない。	今後も適正な経営管理に努めていただく。
団体の財務状況	B	安定した経済的基盤を有している。	今後も安定した財務状況を維持していただく。

【評価の視点】

評価区分	評価の視点
施設の運営	法令等の遵守、使用許可、市の指定事業、付随業務、自主事業、公平性、職員配置・研修、開館時間・休館日、職員の接遇、利用者ニーズの把握・反映、事業計画の実施状況、業務報告など
施設の管理	利用者の安全対策、施設・設備の維持管理、個人情報の管理、文書等の管理、備品等の管理、緊急時対策、災害対策など
経理の状況	帳票等の整備、経理の区分、収支状況、経費の削減、帳簿等の保管状況など
団体の財務状況	安定的な施設の管理が可能な経理的基盤を有しているか

【評価の基準】

A	協定書・基準書等の内容を超える管理運営が行われたと判断できるもの (適正な管理運営に加えて、更なる取組みや成果があると評価できるもの)
B	協定書・基準書等の内容を概ね適正に実施していると判断できるもの (軽微な改善点はあったが、速やかに改善されているもの)
C	協定書等の内容に対して改善点はあったが、適切な改善策が講じられているもの
D	協定書等の内容に対して不履行があるものや、改善がなされていないものがあるもの

※「団体の財務状況」の評価基準

B	問題がない
C	今後に注意を要する
D	早急な改善を要する