

令和4年度 指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	福祉保健課
評価対象期間	平成30年4月1日～令和4年3月31日
施設種別	社会福祉施設

1. 指定概要

施設概要	名称	大分市丹生温泉施設						
	所在地	大分市大字丹生1189番地						
	設置目的	市民の健康の保持及び増進を図るとともに地域の活性化に寄与するため						
	施設の建築年 (又は事業開始年)	平成17年						
指定管理者	名称	社会福祉法人 大分市福祉会						
	代表者名	理事長 大塚 富造						
	所在地	大分市大字松岡3743番地						
指定管理業務の内容		①管理施設の利用に関する業務 ②管理施設の利用に係る利用料金の徴収に関する業務 ③管理施設の維持管理に関する業務						
料金体系		【12歳以上】 1回310円 (11枚綴り回数券3,100円) 【6歳以上12歳未満】 1回140円 (11枚綴り回数券1,400円) 【6歳未満】 1回 70円 (11枚綴り回数券 700円)						
利用料金制		導入済		選定方法			公募	
指定期間		平成30年4月1日～令和5年3月31日 (5年間)			導入年度		平成17年度	
利用者数 (単位:人)				R3年度 目標④	42,084		達成率 ①/④	79%
17年度② (通常時又は 制度導入1年目)	29年度	30年度	R1年度	R2年度③	R3年度①	17年度比 ①-②	R2年度比 ①-③	
39,169	45,291	46,042	47,960	22,198	33,377	▲ 5,792	11,179	
管理運営経費の削減額 (直営時比較・前指定期間比較) (単位:千円)								
直営時 管理運営経費(b)	前指定期間 最終年度29年(c)	30年度	R1年度	R2年度	R3年度(a)	直営時(初年度)比較 (a)-(b)	前指定期間比較 (a)-(c)	
4,166	4,000	4,000	4,000	7,648	6,303	2,137	2,303	
利用者満足度 (%)		満足	やや満足	配置職員数 (人)		直営時又は導入1年目	令和3年度	
		55.3	19.4			7	12	

2. 評価結果

評価項目及び評価のポイント	配点	評価レベル	得点
1 施設の設置目的の達成(有効性の向上)に関する取組	40		32
(1) 施設の設置目的の達成			
①施設の特徴を生かし、施設の効用を高めるための取組がなされているか。	20	4	16
②施設の設置目的に応じた効果的な広報など情報発信がなされているか。			
③施設の利用者の増加や利便性を高めるための取組がなされ、その効果があったか。			
【評価の理由】 利用者数(目標): (H30)44,359人、(R1)45,911人、(R2)44,479人、(R3)42,084人 利用者数(実績): (H30)46,042人、(R1)47,960人、(R2)22,198人、(R3)33,377人 平成30年度と令和元年度については目標を上回る利用があり、令和元年度は過去最高の利用者数となった。令和2年度については、新型コロナウイルス感染症の影響により目標を大きく下回った。令和3年度についても新型コロナウイルス感染症の影響により目標を達成することはできなかったが、前年度より1万人以上利用者数が増加している。			
(2) 利用者の満足度			
①利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足が得られていると言えるか。	20	4	16
②サービスの質や量は向上しているか。			
③利用者の苦情や要望、意見を把握し、その対応を行っているか。			
④利用者への情報提供が十分になされたか。			
【評価の理由】 利用者アンケート結果 【施設の使いやすさ】 (H30)満足55.9%・やや満足25.2%、(R1)満足56.6%・やや満足17%、(R2)満足49.5%・やや満足14.9%、(R3)満足55.3%・やや満足19.4% 【職員の対応】 (H30)満足64%・やや満足18%、(R1)満足63.2%・やや満足18.9%、(R2)満足63.4%・やや満足17.8%、(R3)満足66%・やや満足12.6% 利用者アンケートの結果、施設の使いやすさや職員の対応について、利用者からは概ね満足が得られている。 また、利用者からの意見や要望についてはアンケート等を通じて把握し、改善できる部分は対応を行っている。			
2 効率性の向上等に関する取組	30		18
(1) 経費の低減等			
①施設の管理運営において経費の削減が図られているか。	20	3	12
②清掃、警備、設備の保守点検等の業務について再委託が行われた場合、それらが適切な水準で行われ、経費が最小限となるよう工夫がなされたか。			
③経費の効果的・効率的な執行がなされたか。			
【評価の理由】 支出の推移: (H30)16,326,370円、(R1)17,142,281円、(R2)14,884,753円、(R3)17,392,047円 令和2年度に支出が減少しているのは、新型コロナウイルス感染拡大により施設を休館としたことによるものと考えられるが、温泉施設の清掃業務を大分市福祉会が運営する福祉工場が行うことで、経費の節減に努めている。			
(2) 収入の増加			
①収入を増加させるための具体的な取組がなされ、その効果があったか。	10	3	6
【評価の理由】 利用料金収入の推移: (H30)12,230,580円、(R1)12,969,280円、(R2)6,475,740円、(R3)9,883,320円 令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の影響により利用者数が大きく減少したことに伴い、利用料金収入も前年度の約半分となった。令和3年度も新型コロナウイルス感染症の影響が続く中、前年度より利用者数が増加したことにより、利用料金収入も増加している。			

3 公の施設にふさわしい適正な管理運営に関する取組	30		21
(1) 施設の管理運営の実施状況	15	4	12
①事業計画等に基づく適切な人員配置や勤務体制となっているか。			
②従事者への教育・研修は、適切に行われているか。			
③地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。			
【評価の理由】 事業計画等に基づき、利用者サービスに影響しない人員配置、勤務体制を整えているほか、障がい者の活躍の場にもなっている。また、人権・同和問題やAEDの取扱い等の各種研修を実施している。			
(2) 法令遵守、平等利用、安全対策、危機管理体制など	15	3	9
①関係法令(地方自治法、労働関係法令、通則条例、設置条例等)の遵守等に遺漏はないか。			
②施設の利用者の個人情報を保護するための対策が適切に実施されているか。			
③市民の公平かつ平等な利用が確保されているか。			
④施設の管理運営(指定管理業務)に係る収支の内容に不適切な点はないか。			
⑤管理物件の修繕や日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。			
⑥事故発生時や非常災害時において適切な対応が取れる体制を確保しているか。			
【評価の理由】 公衆浴場法や労働関係法令などの各種法令を遵守し、個人情報保護のための対策も適切に実施されている。また、日頃から施設内を点検することはもとより、安全管理マニュアルを作成し、事故発生時や災害発生時に迅速に対応ができる体制を確保している。			

【総合評価】

合計得点(100点満点)	71	評価ランク(S~E)	B
【評価の理由】 令和2年度と令和3年度は新型コロナウイルス感染症の影響により、事業計画に掲げた利用者数の目標値を達成できなかったが、令和3年度の利用者数は増加傾向にあり、利用者からも概ね満足を得ている。また、障がい者も活躍できる場となっていることは高く評価できる。			
【今後の対応】 施設設置から15年以上経過しているため、施設の維持管理に必要な不可欠な設備については計画的に更新を行っていく。また、引き続き、利用者への丁寧な接客を行い、リピーターの確保及び新たな利用者の獲得に努める。			

【前年度の大分市行政評価・行政改革推進委員会における指定管理者制度導入施設に対する主な意見等】

主な意見等	市の対応状況
・アンケートにて、泉質が良いとの意見があるが、具体的にどう良いのか曖昧であるため、泉質の良さを具体的にアピールし、施設内にその内容を掲示するなどの取組を検討し、利用者の満足度向上を図ってみたいと考えている。 ・現在のリピーターを確保しつつ、新たな顧客を増やすための情報発信の手法について検討するべきである。	・現在、丹生温泉については、ホームページ上の「大分市の魅力特集サイトOITAPRIDE」に掲載されているほか、大分市広報番組「いいやん!大分」にて紹介するなど、情報発信に努めているところである。 今後は、泉質の良さを施設内に掲示するなど、利用者のさらなる満足度向上を図るための取り組みについて、指定管理者と協議していく。

【R4年度 指定管理者評価部会の意見】

・実際にどのくらいの人員が必要なのかという確認は、計画書・報告書のみには頼るのではなく、抜き打ちでの動態検査などを通じてしっかりと見極めていただきたい。
・施設の進入路にある案内看板が草木で隠れて見えにくいので、見やすくしたほうがよい。