

指定管理者管理運営状況シート

施設名	三条市しらさぎ荘	所在地	三条市矢田888番地
担当部局	市民部 地域経営課	電話番号	0256-45-0888
指定管理者名	株式会社関越サービス	指定期間	平成29年4月1日から令和4年3月31日まで
選定方法	<input checked="" type="checkbox"/> 公募 <input type="checkbox"/> 非公募	料金制度	<input type="checkbox"/> 使用料 <input checked="" type="checkbox"/> 利用料金 <input type="checkbox"/> その他
業務内容	施設の管理運営等		

1 施設の概要

設置目的	市民の憩いの場を提供するとともに、地域間及び世代間の交流を促進し、市民の融和を図ることを目的とする。
設置根拠	三条市しらさぎ荘条例
設置年月日	平成19年12月7日
規模・構造等	・敷地面積:4,000㎡ 述床面積:1,228.94㎡ ・構造:鉄筋コンクリート造平屋一部3階建 ・施設:大広間、多目的研修室、和室4室、浴室2室、授乳室、厨房・湯沸室、ドーム型天体望遠鏡
利用対象者	一般市民

2 管理経費

(単位:千円)

区分	指定管理	指定管理					備考
	28年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	計	
収入	指定管理料	37,073	37,073	36,770	36,778	37,292	147,913
	使用料・利用料金	23,360	24,439	28,852	29,765	21,964	105,020
	自主事業収入	8,423	14,646	20,004	23,289	14,871	72,810
	その他	704	1,643	2,052	1,562	1,041	6,298
	合計(A)	69,560	77,801	87,678	91,394	75,168	332,041
支出	管理運営費	62,099	53,313	61,747	56,303	48,194	219,557
	自主事業費	6,759	17,336	19,329	23,659	18,910	79,234
	委託料	1,374	5,628	4,707	5,529	5,294	21,158
	修繕費	992	1,766	2,101	2,897	2,137	8,901
	損害賠償保険料	238	161	116	116	119	512
	合計(B)	71,462	78,204	88,000	88,504	74,654	329,362
差引(合計(A)-合計(B))	-1,902	-403	-322	2,890	514	2,679	
導入前支出額×4年	285,848						

3 利用状況

内訳	年度	指定管理	指定管理					備考
	28年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	期間平均		
総利用 件数 (単位:人)	計画	80,500	84,501	84,000	96,000	70,200	83,675	
	実績	74,368	78,866	93,244	95,454	69,448	84,253	
	達成率(%)	92%	93%	111%	99%	99%	101%	
各室 利用 件数	多目的研修室	1,782	0	0	0	0	0	
	和室1~4	4,693	3,904	5,624	5,508	3,293	4,582	
							0	
							0	
							0	
評価対象数値						8%		

4 利用者ニーズの把握(4年間実績)

アンケート調査	実施回数	通年 回	平均回収率	%
意見箱	設置数	1 か所	提出件数	125 件
その他の方法	方法及び内容	館内2階に設置(利用者アンケート)		
	実施回数等			
主な意見と対応状況	主な意見		対応状況	
	食堂のアナウンスが大きくて聞き取りにくい。		聞き易いように注意する。	
	お風呂のお湯に汚れが浮いている		清掃を徹底する	
	館内がきれい過ぎて過ごしやすい			
	脱衣所にハンドソープを置いて欲しい		設置済み	

5 サービス向上への取組(主なもの)

独自事業と主な評価	取組内容(自主事業含む)		主な評価等(事業内容・参加人数等)	
	ヨガ教室、カイロプラクティック		年間を通じて継続開催することで同じ顔を見知っていく中でコミュニティの創出につながっていく。	
	泥パック、タイ式マッサージ			
	各種お風呂(桜風呂、ヒノキ風呂、年賀状風呂、父の日、母の日、菖蒲湯、ハーブ風呂など)		季節毎のお風呂や変わったお風呂が楽しめて好評である。	
	各種イベント(サタデーナイトフィーバー、ハロウィンイベント)			

6 事故及び修繕の状況(主なもの)

項目	区分	年/月	内容・対応等
利用者の事故	■ 発生		入浴者が意識が無くなる、気分が悪くなるなどの事故報告があった。いずれも、救急車を呼ぶなどの対応を行った。
	□ 不発生		
施設設備の事故	■ 発生	2月15日	浴室天井化粧梁の落下
	□ 不発生		
	□ 適正	4月9日	水回り部品交換 (ほたる湯シャワー、トイレパッキン)
		4月9日	加圧給水ポンプ修繕(花菖蒲)
	■ 概ね適正	4月9日	給湯系ラインポンプ修繕
		4月9日	シャワーフック、カラン交換
		6月11日	浴槽水位計制御機器交換 (花菖蒲、ほたる湯)
	□ 改善が必要	7月7日	エアコン清掃 厨房エアコン

施設設備の修繕(市直営の修繕を除く)	7月9日	エアコン室内修理(和室、大広間)
	8月1日	1階機械室外側基礎部コーキング(水漏れ)
	8月1日	女子トイレ便器修理
	8月25日	エアコン室内修理(室外機冷却ファン、ドレンパン)
	9月8日	エアコン室内修理(大広間室外機冷却ファン)
	9月11日	浴室シャワーパッキン交換
	9月24日	エアコン室内修理(脱衣所ドレパン整備)
	10月8日	外水栓修繕
	10月8日	機械室バタフライ弁取替え
	10月8日	圧力計取替
	11月12日	浴室飾木天井調査・塗装
	12月10日	エアコン修繕(1階ホール)
	12月17日	除雪機修繕
	2月17日	浴室天井梁撤去
	2月26日	浴室天井修繕(梁撤去、ダクト修繕)
	3月4日	脱衣所天井修理(水漏れ)
	3月4日	照明器具交換
	3月8日	浴室非常照明交換
	3月11日	事務室内空調機交換
	3月24日	ろ過装置水漏修理

7 管理運営の状況

No.	項目	評価	配点	評価についての説明
①	職員配置等	<input type="checkbox"/> 適正である(5) <input checked="" type="checkbox"/> 概ね適正である(3) <input type="checkbox"/> 改善が必要(1)	3	施設の維持管理業務を行える人員配置がされている。また、接遇等の指導が徹底している。
②	維持管理業務の実施状況	<input type="checkbox"/> 水準を上回っている(5) <input checked="" type="checkbox"/> 水準どおりである(3) <input type="checkbox"/> 水準を下回っている(1)	3	施設内の清掃や各設備保守点検業務等、適正な管理が行われている。
③	収支の状況	<input checked="" type="checkbox"/> 良好である(5) <input type="checkbox"/> 概ね良好である(3) <input type="checkbox"/> 改善が必要(1)	5	指定管理期間である5年のトータルでの収支を考えて収支予算計画を組み立てている。
④	施設の利用状況	<input checked="" type="checkbox"/> 良好である(5) <input type="checkbox"/> 概ね良好である(3) <input type="checkbox"/> 改善が必要(1)	5	新型コロナウイルスの影響で休館等を行ったが、目標の9割以上の来館者数となっている。
⑤	事業の実施状況	<input checked="" type="checkbox"/> 水準を上回っている(5) <input type="checkbox"/> 水準どおりである(3) <input type="checkbox"/> 水準を下回っている(1)	5	事業実施計画に基づいた季節ごとの各種イベント事業が実施されている。
⑥	自主事業の実施状況	<input type="checkbox"/> 良好である(5) <input checked="" type="checkbox"/> 概ね良好である(3) <input type="checkbox"/> 改善が必要(1)	3	季節ごとの各種イベントの実施し、利用者の楽しみ、交流につながっている。特にヨガ教室は好評で、子育て中のお母さん達の交流の場ともなっている。
	利用者対応及	<input checked="" type="checkbox"/> 良好である(5)		館内に設置して利用者アンケートを毎月集約し、改善できることから対応している。食堂の器の変更、メニューの変更等々

⑦	びニーズの把握・対応	<input type="checkbox"/> 概ね良好である(3) <input type="checkbox"/> 改善が必要(1)	5	
⑧	サービス向上への取組	<input type="checkbox"/> 良好である(5) <input checked="" type="checkbox"/> 概ね良好である(3) <input type="checkbox"/> 改善が必要(1)	3	浴室の温度管理、館内清掃の徹底、接客対応の向上研修など実施し、気持ちよく利用してもらうよう心掛けている。また、自己評価の手法としてアンケートのほか、ISO9001を活用したPDCAサイクルを行っている。
⑨	個人情報の保護及び情報公開への対応	<input checked="" type="checkbox"/> 適正である(5) <input type="checkbox"/> 概ね適正である(3) <input type="checkbox"/> 改善が必要(1)	5	個人情報に関するものは、施錠できる書棚等に常時保管されており、休館日等は施錠されている。
⑩	事故の対応	<input type="checkbox"/> 適正である(5) <input checked="" type="checkbox"/> 概ね適正である(3) <input type="checkbox"/> 改善が必要(1)	3	マニュアルが整備され平常時から緊急連絡先、連絡体制が整えられている。利用者が気分が悪くなり、救急車を呼ぶ事案が発生しているが適正に対応が行われている。
⑪	修繕の対応	<input type="checkbox"/> 適正である(5) <input checked="" type="checkbox"/> 概ね適正である(3) <input type="checkbox"/> 改善が必要(1)	3	保守点検等で指摘されたものを急いで修繕しなければならないものかどうか検討し、市と相談しながら実施している。利用者に支障がない休館日を利用して施設の修繕を行っている。
総合評価		最高配点 55 点中	43 点	総合評価 A