

令和5年度指定管理者評価シート

1 管理運営の状況等

(1)施設名	さいたま市老人福祉センター武蔵浦和荘						
(2)施設概要	<p>①所在地 さいたま市南区別所7-20-1</p> <p>②施設の設置目的 高齢者に対して各種の相談に応ずるとともに、健康の増進、教養の向上及びレクリエーションの便宜を総合的に供与するため</p> <p>③施設の概要 ホール、集会室、多目的室、窯室、リフレッシュスペース、相談室</p>						
(3)指定管理者	オーエンス・アイルグループ						
(4)指定期間、指定管理料	<p>①指定期間 令和3年4月1日～令和8年3月31日</p> <p>②指定管理料(直近3か年)</p> <table border="0"> <tr> <td>令和3年度</td> <td>14,495千円</td> </tr> <tr> <td>令和4年度</td> <td>14,495千円</td> </tr> <tr> <td>令和5年度</td> <td>14,495千円</td> </tr> </table>	令和3年度	14,495千円	令和4年度	14,495千円	令和5年度	14,495千円
令和3年度	14,495千円						
令和4年度	14,495千円						
令和5年度	14,495千円						
(5)施設の管理運営の内容	<p>①運營業務の状況(利用状況含む)</p> <p>◇利用状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者数 12,529人(前年度 10,685人) ・稼働率 全体 57%(ホール 95%)(前年度 全体65%(ホール96%)) <p>※但し、全体の稼働率は窯室を除いて算出しています。</p> <p>◇業務実施状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・団体への部屋貸し: 514件、4,547名 (前年度) 481件、3,916名 ・リフレッシュルーム利用: 4,541名(囲碁 2,381名、将棋 2,160名) (前年度) 3,842名(囲碁 1,796名、将棋 2,046名) ・卓球利用者: 660名 (前年度) 559名 ・ラジオ体操利用者: 3,375名 (前年度) 3,559名 <p>②維持管理業務の状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・昨年度に引き続き、原油価格高騰による光熱費の値上げ対策として、施設内のこまめな消灯、エアコンの設定温度チェック、扇風機の活用、給湯器の電源オフ(夏季のみ)等の節電を心掛けました。 ・事務所の電話回線が3台全て塞がっている状況でも、発信者側の通話中音ではなく、呼出音が鳴っていることが判明しました。事務所不在の誤解を避ける為、業者対応による設定変更を行いました。 						

(6)収支状況	<p>①収入</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用料金収入 998千円(前年度 1,040千円) ・指定管理料 14,495千円(前年度14,495千円) <p>②支出</p> <ul style="list-style-type: none"> ・人件費 10,088 千円(前年度 9,777千円) ・事務費 2,914 千円(前年度 2,532千円) ・施設管理費 2,604 千円(前年度 1,958千円) ・事業費 1,171 千円(前年度 1,267千円) <p>【自主事業】</p> <p>①収入 0 千円(前年度 0千円)</p> <p>②支出 0 千円(前年度 0千円)</p>
(7)利用者アンケート等による 市民からの意見・要望等への対応	<p>利用者満足度調査を10月に実施しました。 (調査期間10/6～10/24 19日間)</p> <p>【ご意見・ご要望とその対応状況(一部)(一部)】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・体操系講座の人气が高く、「継続して参加したい」というご意見と、「予約が取り難い為、参加回数による予約制限を設定してほしい」という、相反するご意見をいただいています。今後、予約方法変更も視野にいて検討してきました。 ・体操系講座の定員増を希望するご意見を多数いただいています。これまでも何度も検討を重ねてまいりましたが、開催場所や講師が管理できる許容人数、団体の予約枠の圧迫を考慮すると、大幅や定員増加や開催回数の増加が難しい現状です。それでも、可能な限り対応するよう努めており、新規事業の『太極拳』の定員を16名から18名に増やしました。
(8)その他	<p>日常で寄せられる利用者様からのご意見やご要望等は、その内容を記録して職員間で共有し、対応や対策を都度検討するようにしています。</p> <p>【ご意見・ご要望とその対応状況(一部)】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・血圧計に設置している椅子が回転式であることに対し。危険であるという指摘を利用者様からいただきました。回転式でない椅子に交換することで対応しました。 ・血圧計に設置の消毒用ペーパータオルが袋に入っていることに対し、不衛生であるという指摘を利用者様からいただきました。箱に直接ペーパータオルを入れるようにし、不特定多数の人が袋に触れることがないように対策しました。

2 提案内容の達成状況

(指定管理者から提案のあった項目の達成状況)

提案内容	達成状況
健康増進	・利用者様からのご要望が多い体操系講座の充実化を図ることを目的として、4月から新たに『太極拳』の開催を始めました。 ・6月から開催を始めた『eスポーツ』では、12月までは『太鼓の達人』、1月からは『ボーリング』を実施しています。定期的にスポーツの種目を変更しながら、開催を継続していきます。
教養の向上	・今年度も所管課様からのご紹介で『スマホの基本とLINE体験講座』『スマホ体験&脳トレ(マツス)』を開催しました。 ・田島中学校の職場体験の受入れを行いました。来館者の受付、ブラインドの清掃、事務作業、基石の消毒・計量等の日常業務や、『認知症サポーター養成講座』『ディスコンクラブ』『手話ダンス』等の自主事業の補助を体験していただきました。
レクレーションの便宜の供与	・施設ホームページにおいて、講座の開催日や予約開始日時、部屋の空き状況を掲載し、利便性向上を図りました。 ・中国鄭州市(さいたま市姉妹都市)の行政施設団による施設見学のご依頼を、国際観光課様からいただきました。今回は時間都合により残念ながら中止となりましたが、今後も積極的に見学の受入れを行います。
積極的な情報公開による、透明性の確保	・『皆様のご意見・ご要望対応一覧表』を受付付近に掲示しています。 ・『利用者満足度調査結果報告書』をテレビ横のラックに設置し、利用者様がいつでも閲覧できるようにしています。

3 評価

(1)指定管理者による評価

<p>【1、利用者満足度調査において、高い総合満足度を得ることができました】</p> <p>利用者満足度調査における総合満足度は、「満足」と「やや満足」の比率が95.5%と高い評価をいただくことができました。なかでも『職員に対する満足度(人数配置・接客態度)』が97%を超えており、今後も高い質を維持できるよう努めていきます。</p> <p>【2、状況に合わせた対応・運営を行いました】</p> <p>当施設では健康増進(体操系)の講座の人气が高く、利用者様からのご要望にお応えできるよう『太極拳』を新たに開催しました。開催初期は定員16名に設定していましたが、参加希望者が多いことをうけ7月からは定員18名に増員しました。開催場所や講師が管理できる許容人数、団体の予約枠を考慮すると、大幅な定員増や開催回数の増加は難しい状況ではありますが少しでも多くの方にご参加いただけるよう今後も可能な限り対応していきます。</p> <p>【3、公平・公正な管理運営を行いました】</p> <p>・団体利用の抽選において、公平性を保つことを目的に、写真にて記録をとるようにしています。 ・講座の予約開始2分前から、「予約時間は9時10分からです」というアナウンスが流れるように電話設定し、アナウンスの解除と同時に受付開始とすることで、予約先着の公平性を保つようにしています。</p> <p>【4、利用者数が増加しました】</p> <p>令和5年度は、新型コロナウイルス感染症の感染症法上の位置づけが5類感染症に移行されたことに伴う、利用制限・規制の緩和を行いました。リフレッシュルームや事業の定員制限が緩和されたことに対し、利用者様から喜びの声もあり、施設の利用人数も昨年度と比較して増加しました。新型コロナウイルス感染症拡大前の活気が戻ったと感じられる年度になりました。</p>
--

(2)さいたま市の評価(評価担当課:福祉局長寿応援部高齢福祉課)

総合評価(B)※A~D

1 項目別の評価

(1)「市民の平等利用、市民サービスの向上、利用促進」に対する評価

- ・「マツス」や「スマートフォン講座」などの事業の継続実施、実施する事業の参加定員の増員による利用者へのサービスの向上、利用者満足度調査における評価も非常に高い評価であった点を評価した。

(2)「経費の削減」に対する評価

- ・施設内のこまめな消灯やエアコンの設定温度の確認など、節電対策を徹底した点を評価した。

(3)「適正な管理運営の確保」に対する評価

- ・利用者からの意見や要望について、対応が可能な範囲内で早急に対応していること、施設の不具合についても早急に対応し利用者への影響を最小限としていることを評価した。

2 総合評価

事業計画に沿って、適正に施設運営が行われている。

(3)来年度の管理運営に対する指導事項等

引き続き適切な管理運営に努めて下さい。