様式１

令和５年度　指定管理者制度導入施設　管理運営評価書

１　施設の概要

施設名称	吉野川市鴨島老人福祉センター	指定管理者	株式会社松島組
施設所在地	吉野川市鴨島町鴨島甲１番地	施設所管課	長寿いきがい課
指定期間	令和３年４月１日～令和８年３月３１日	選定方法	(公募)・　非公募
指定管理者の主な業務	鴨島老人福祉センターの管理運営業務		
利用料金制の導入	(有)・　無	自主事業	有　・(無)

２　施設の利用状況等

項目（利用人数、苦情件数等）	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
利用者数等	2,734人	2,754人	3,454人	4,200人
苦情・要望等件数	0件	1件	2件	1件

３　収支状況

収支【指定管理業務】			
計画額		収支実績額	
項目	金額（円）	項目	金額（円）
【収入】		【収入】	
指定管理委託料	260,000	指定管理委託料	260,000
利用料金	0	利用料金	16,500
合計	260,000	合計	276,500
【支出】		【支出】	
消耗品費	37,000	消耗品費	45,251
燃料費	43,000	燃料費	43,677
修繕料	26,000	修繕料	30,250
手数料	1,000	手数料	330
保険料	5,000	保険料	5,000
委託料　ヘルストロン保守点検	55,550	委託料　ヘルストロン保守点検	55,550
備品購入費	22,000	備品購入費	0
予備費	70,450	予備費	0
		余剰金繰入金支出	96,442
合計	260,000	合計	276,500
損益	0	損益	0

収支【自主事業】			
計画額		収支実績額	
項目	金額（円）	項目	金額（円）
【収入】		【収入】	
合計	0	合計	0
【支出】		【支出】	
合計	0	合計	0
損益	0	損益	0

４　利用者アンケート等

実施時期	令和５年９月２９日～令和５年１０月３０日まで
調査方法	実施期間中の施設利用者、意見回収箱設置等
調査結果	調査回収数　３９件
意見要望・苦情等の内容	○カラオケの希望 ○見学会の希望 ○パソコン、スマホ、藍染、草木染めの講座・活動をしてほしい。 ○調理室の電気容量を増やしてほしい。

５　指定管理者及び市（施設所管課）による評価

項目	評価項目	指定管理者自己評価	市施設所管課評価
平等利用	市民の利用にあたり、公平であるか。正当な理由なく、一部の市民に利用制限や優遇が行われていないか。	A	A
事業実施状況	事業計画書に基づき、適切に事業が実行されているか。	A	A
広報・PRの実施	利用促進のための取組みを実施しているか。	A	A
管理運営方針	市の方針、施設の設置目的、業務等を的確に理解した管理運営はされていたか。	A	A
施設・設備の保守管理	仕様書等に基づき、清掃、警備、衛生の点検・管理が適切に行われているか。	A	A
	利用に支障をきたすような状況を放置せず、適切に修繕が行われているか。	A	A
再委託業務	再委託されている業務の範囲・理由等は適切であり、かつ委託先の業務を適切に管理しているか。	A	A
備品等の管理	備品等を適切に管理され、その機能が失われていないか。	A	A
持ち込み物品等の管理	持ち込み物品等が適切に管理されているか。	A	A
職員体制・人員配置	職員体制、人員配置、労働環境は適切か。必要な資格、経験等を有する人員が確保されているか。	B	B
職員の労働条件	労働基準法の労働関係法令を遵守されているか。	A	A
職員研修等	職員研修や業務指導に関し、適切に実施されているか。	B	B
法令等遵守	法令、条例等に基づき、必要な点検、報告、手続き等を行っているか。	A	A
利用者アンケートへの対応状況	利用者アンケート等が適切に実施されており、要望・苦情等に適切に対応しているか。	A	A
連絡調整	協定書等に従い、市への各種届出、報告、提出、協議、相談等を適切にしているか。	A	A
職員の接遇等	言葉づかい、態度、電話対応、名札、服装等は適切か。	A	A
苦情・要望の把握・対応	要望・苦情等に適切に対応しているか。（記録簿整備を含む。）また、重要な事案は、市に報告しているか。	A	A
地域との連携	地域の住民や関係団体等との連携に積極的に取り組んでいるか。	A	A
地域貢献	市内業者の活用、市民の雇用など地域への貢献への配慮がされているか。	A	A
危機管理、事故・災害等への対策・対応	事故や災害等の緊急時のマニュアルが整備され、連絡体制が確立しているか。	A	A
	利用者の安全確保に対する研修・訓練等を実施し、職員が内容を熟知しているか。	A	A
	施設・警備等の防犯体制は適切であるか。	B	B
個人情報及び秘密の保護	個人情報及び職員が業務上知り得た秘密について、職員への指導の徹底と対策が講じられていたか。	A	A
帳簿管理・経理	経理帳簿や台帳を整備し、適切に経理事務が行われているか。	A	A
事務処理等	業務日誌、各種報告書を適切に作成・整備し、遅延なく市に提出されているか。	A	A

６　指定管理者による自己評価（コメント）

令和５年度の自己評価	利用者へのサービス向上や施設設備の安全管理、高齢者の生きがいや健康推進につながる取組に努め、コロナ禍に比べて利用状況が少しずつ回復しつつある。設備の老朽化はあるものの、安全点検等により大きな故障や不具合は発生せず、利用者が安心して活動を楽しまれている。
今後の目標	施設設備の不具合の解消や安全点検、安全管理を徹底するとともに利用者の体調管理や活動状況の把握などにも努めていきたい。利用者へのあいさつや声かけなどにより、高齢者の方が気持ちよく利用していただけるよう今後もさらなるサービスの向上に努めたい。

７　市（施設所管課）による総合評価（コメント）

	総合評価
利用者の意見をできる限り取り入れ素早く対応し、利用者が安心して過ごせるように心がけているところが評価できる。また、様々な講座を開き、高齢者の生きがいや健康増進に努めているところも評価できる。	A