

管理運営状況等評価票

施設名	秋田県社会福祉会館		
指定管理者	社会福祉法人秋田県社会福祉協議会		
作成者	会館管理担当 根田 一	作成日	令和3年5月25日
確認者	健康福祉部 地域・家庭福祉 課	調整・地域福祉 班	
職氏名	主任 小木田 将規	TEL	018-860-1342

1 施設の概要

設置年	昭和 61 年	営業期間・時間	年末年始を除く午前9時～午後9時			
設置目的	県内における社会福祉の推進					
指定管理業務の内容	(1) 使用の許可、取消、制限、停止に関する業務 (2) 施設及び設備の維持管理に関する業務 (3) 社会福祉団体及び社会奉仕活動を行う者の活動に対する支援 (4) 身体に障害のある者の健康の増進及びレクリエーションのための便宜の供与並びに相談 (5) その他、社会福祉会館の管理に関し必要と認める業務					
自主事業の実施状況	福祉機器の展示・相談、教室(太極拳、ヨガ&ピラティス、プリザーブドフラワー)、障害者施設生産物等の出店販売、特別支援学校生徒や近隣保育所園児の作品及び県障害者福祉展入賞作品等の展示					
直近3年の年間利用者数	H30	75,216 人	R1	75,424 人	R2	53,241 人
直近3年の年間料金収入	H30	11,262 千円	R1	11,504 千円	R2	10,701 千円
直近5年の収支決算(単位:千円)	H28	H29	H30	R1	R2	
収入計	75,396	78,361	75,223	75,303	79,186	
(内訳)利用料収入	12,095	14,236	11,262	11,504	10,701	
指定管理料	63,299	64,124	63,960	63,798	68,484	
その他収入	2	1	1	1	1	
支出計	74,331	78,120	74,980	74,264	80,129	
(内訳)人件費	16,929	17,082	17,274	19,030	19,425	
人件費以外	57,402	61,038	57,706	55,234	60,704	
差 引	1,065	241	243	1,039	-943	

2 観点ごとの評価

(観点 I) 利用目標の達成状況						
利用目標指標名	利用者数	定義	社会福祉会館を利用した人数			
			R1	R2	R2-R1	R3
目 標	80,600		45,300	▲ 35,300	60,000	
実 績	75,424		▲ 22,183			
達 成 率	93.6%		117.5%			
実績等の増減原因	利用者数	70.6%	新型コロナウイルスの影響で4～8月の利用者数は前年度比17,209人の大幅な減少となった。9月以降は利用者数は回復傾向にあったが、年間を通しての利用者数は結果的に前年度から約22,000人減少となった。			
	料金収入	93.0%	新型コロナウイルスによる会議室の貸し出し制限やキャンセル及び利用自粛等の影響により4～6月の利用料金収入は前年度の24%に落ち込んだ。その後は例年並みに推移していき、また3月に大口の利用が2件あったため、年間を通しての実績は前年度の93%まで回復することができた。			
令和3年度利用目標設定の考え方	令和2年4月から5月にかけては、新型コロナ感染拡大防止措置により、使用制限があったため、6月から令和3年3月までの月平均5,060人を算出した。秋田市の警戒レベルが一時的に4に引き上げられる等、利用キャンセルが出ている状況を踏まえ、月5,000人×12カ月を令和3年度の目標に設定にした。				評価欄	
					A	

○「利用目標設定の考え方」には、目標設定の参考にした指標(過去の伸び率や前年度数値、類似施設数値等)を具体的に記載すること。

○「評価欄」には、目標値に対する達成率について次の基準により判定した評価を記載すること。

A: 100%以上 B: 80%以上100%未満 C: 80%未満

(観点Ⅱ)利用者満足度の状況				
利用者満足度の状況	H30	R1	R2	R2-R1
	98.0	87.3	90.5	3.2
利用者アンケート調査結果の活用例	<ul style="list-style-type: none"> ・体育館の冷暖房設備の設置や床板の張替え、破損したバスケットリングの交換を行った。 ・本館有料会議室を中心にオンライン研修等に対応できるようにWi-Fi環境を整備した。 ・8階合同研修室のピアノの調律を実施した。 ・男女更衣室の温水シャワーを修理し、使用可能とした。 			評価欄
				A

○「評価欄」には、満足度について次の基準により判定した評価を記載すること。

A:80%以上 B:60%以上80%未満 C:60%未満

評価項目	指定管理者 1次評価欄	所管課 2次評価欄
(観点Ⅲ)管理運営体制の状況	A	A
①有資格者を含む職員配置状況は適切か	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●事業計画書等に照らして適切な職員配置になっている。(5点) ●受付担当者が不在にならないなど利用者に迷惑がかからない配置になっている。(5点) 		
②職員の勤務実績は適切か	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●事業計画書等に照らして適切な勤務実績になっている。(5点) ●各職員が、他の職員の業務状況を把握し手伝えるような工夫をしている。(5点) 		
③職員の処遇等は適切か	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●職員の処遇が労働法規に反していない。(5点) ●職員に対する何らかの福利厚生事業が行われている。(5点) 		
④施設・設備は適切に管理されているか	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●事業計画書等の日常保守管理、定期点検、清掃、警備等の計画に照らして適切に管理されている。(5点) ●施設・設備に目に見える損傷、汚れ等がない。(5点) 		
⑤備品は適切に管理されているか	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●備品台帳に記載されている備品が全て揃っている。(5点) ●備品に目に見える損傷等がない。(5点) 		
⑥個人情報の保護に対する体制の構築が成されているか	5	5
<ul style="list-style-type: none"> ●「個人情報取扱特記事項」が全て遵守されている。(5点) ●職員に対し個人情報保護に関する理解の向上を図っている。(5点) 		
⑦安全で安心できる環境を確保しているか	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●事故防止マニュアル等及び緊急時連絡体制を整備している。(5点) ●職員に対し、研修の実施等の事故防止に関する理解の向上を図っている。(5点) 		
⑧経費節減のための努力を行い、成果を上げているか	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●前年度よりも事務経費を節減する取り組みをしている。(5点) ●実際に経費節減の成果を挙げている。(5点) 		
⑨計画的な修繕等がなされているか	5	5
<ul style="list-style-type: none"> ●施設・設備の修繕に関する年度計画が存在する。(5点) ●利用者が常に安全に利用できる状態に保たれている。(5点) 		
⑩健全な経営がなされているか	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●経理書類が適切に作成され、通帳や印鑑などが適切に管理されている。(5点) ●選定時の各財務指標と比較し、特段の経営の悪化が見られない。(5点) 		

○各評価項目の評価欄には、合致する設問の合計点を記載すること。

○最上段の評価欄には、評価項目ごとの点数の平均値について次の基準により判定した評価を記載すること。ただし、0点の評価項目がある場合は、平均値が8点以上であったときでもB判定とすること。

A:8点以上 B:5点以上8点未満 C:5点未満

評価項目		指定管理者 1次評価欄	所管課 2次評価欄
(観点Ⅳ) サービス向上に向けた取組の実施状況		A	A
①開館日、開館時間等は守られているか		10	10
●仕様書又は事業計画書等に照らして適切な開館状況になっている。(10点)			
②事業計画に掲げられた業務は適正に実施されているか		10	10
●仕様書又は事業計画書等に照らして適正に業務が実施されている。(10点)			
③施設の使用許可、料金減免の手続、説明は適正か		10	10
●料金減免の説明が分かりやすく掲示されている。(5点)			
●仕様書又は事業計画書等に照らして適正に使用許可されている。(5点)			
④職員の接客マナーは適切か		10	5
●全職員が名札を着用し適切な服装をしている。(5点)			
●施設名と対応者名を名乗った電話対応など丁寧な挨拶や対応がなされている。(5点)			
⑤利用者が利用しやすい窓口案内を実施しているか		10	10
●電話やWebサイト等による利用相談がなされている。(5点)			
●来客への対応に関する研修がなされている。(5点)			
⑥全ての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう情報発信を行っているか		10	10
●分かりやすいパンフレットの備え付けや、見学希望への対応などに取り組んでいる。(5点)			
●指定管理者名称、指定期間、業務概要等を利用者に周知している。(5点)			
⑦潜在的な利用者へ向けた広報を実施しているか		10	10
●広報誌発行、県・市町村広報への掲載、Webサイト作成、チラシ配布等の広報を実施している。(10点)			
⑧満足度調査の結果、課題がある場合に対応策を講じているか		5	5
●満足度調査から課題を抽出して対応策を講じている。(5点)			
●満足度調査結果及び課題への対応策を公表している。(5点)			
⑨利用者が意見や苦情を述べやすい環境を構築しているか		5	5
●意見・苦情の提出先に関する情報を公表している。(5点)			
●意見・苦情の内容を記録し、対応策を実施している。(5点)			
⑩意見・苦情等を受けて迅速に対応できる体制を構築しているか		10	10
●苦情の受付・解決方法や担当者等を明確にし職員に周知している。(5点)			
●意見・苦情への対応策の実施・公表をしている。(5点)			
(参考)	サービス改善のための具体的取組	R2実績	コロナ対策としてエントランス東西玄関口と職員通用口3か所に非接触セルフ検温端末の設置を行い入館者の体温の異常を検知している。又飛沫防止アクリル板を各会議室に設置した。会議室利用団体に非接触体温計の貸出も実施している。オンライン会議・研修等の為Wi-Fi環境を有料会議室、研修室に設置した。
		R3計画	外壁修繕工事やエレベーター更新工事に伴う駐車場利用者への影響が最小限となるよう会議室の予約を調整するとともに代替の駐車場用地を確保する。また、新型コロナウイルスの拡散防止に向け、館内の徹底した消毒を清掃委託業者と協力しながら行うとともに、体育館・トレーニングルーム・有料会議室等の貸出に際しては非接触式体温計の貸出しや飛沫防止パネルの設置、消毒液の随時補充等を行う。またアンケートで要望の多かった体育館の冷暖房設備が整ったことで利用者が快適に利用できるような設備委託業者と連携を取りながら運用していく。
	令和3年度取組計画設定の考え方		顧客満足度調査、「ご意見箱」の設置、リピーター確保を目的とした企業・団体訪問時の要望聴取、障害者団体からの要望聴取、入居団体総務担当者会議(年2回開催)における意見交換・要望聴取を行い、会館利用者の意見、要望の把握に努めているが、今年度は外壁修繕工事やエレベーター更新工事があることから、より安全を重視した取組を実施していきたい。

○各評価項目の評価欄には、合致する設問の合計点を記載すること。

○最上段の評価欄には、評価項目ごとの点数の平均値について次の基準により判定した評価を記載すること。ただし、0点の評価項目がある場合は、平均値が8点以上であったときでもB判定とすること。

A: 8点以上 B: 5点以上8点未満 C: 5点未満

○「取組計画設定の考え方」には、具体的理由(例えば、利用者からどのような要望があったのか等)を記載すること。また、各施設で実施している利用者から意見を聴取するための取組(例えば、投函箱の設置や顧客満足度調査等)については全て記載すること。

3 総合評価

指定管理者 1次評価欄	(講評欄) 利用料収入は、年度前半はコロナウイルス感染症によるキャンセル等で低迷が続き、令和2年9月以降は徐々に増加傾向に転じたものの、令和2年度利用料収入予算額(12,172千円)の約88%と伸び悩んだ。 省エネ対策では、電気では新電力等の見積競争を通じて予算の約70%に抑えることができた。重油では、入荷毎に市内の5社から見積提出してもらい最低価格の業者と契約することで予算の90%に抑えることができた。光熱費の節減に努めた結果、その余剰金を活用し、30年以上使用してきた9階第1、2会議室の机・椅子をすべて更新したほか、地下に設置している冷温水発生器のメンテナンス経費等に使用することができた。
A	
所管課 2次評価欄	(講評欄) 施設設置から30年以上が経過し、施設・設備の老朽化が進んでいる環境下で、利用者の要望に基づき、限られた予算を効果的に活用して設備・備品の修繕・更新を行うなど、施設利用者の安全確保に努めている。 また、気候変動や新制度の施行等により目まぐるしく状況が変化する光熱水費については、常に情報収集と削減策を実行することにより、削減を実現している。 さらに、コロナ禍の影響を受け、利用料収入の低減が懸念されていたが、指定管理者による積極的な情報発信や日頃の営業活動、館内で実施している感染防止対策等の効果もあり、令和2年度の利用料収入は対前年比約93%と、例年をやや下回る程度に止まった。一方、利用者数は対前年比約70%と例年を大幅に下回る結果となった。令和2年度に有料会議室等で使用可能なWi-Fi設置など、コロナ禍での利用環境整備を行ったが、これを活かし、来年度以降は更なる利用者確保を目指す。
A	

○総合評価は、「利用目標の達成状況」、「利用者満足度の状況」、「管理運営体制の状況」、「サービス向上に向けた取組の実施状況」の4つの観点の結果を用い次の基準により記載すること。

- A: 「C」判定がなく、2つ以上の観点で「A」判定の場合
- B: A、C以外の場合
- C: 各観点のいずれかの評価結果が「C」判定の場合

4 (参考) 観点 I を除いた総合評価

(参考) 指定管理者 1次評価欄	(講評欄) 新型コロナ感染症対策として、エントランス及び有料会議室への消毒液設置、飛沫感染防止のためアクリル板の全会議室への設置、研修会用携帯体温計の貸出、エントランス及び職員通用口付近への非接触セルフ検温端末の設置、会議室テーブル等の消毒の徹底を実施した。また、コロナ対策として貸会議室利用者から特に要望の多かったWeb会議に対応するためのWi-Fi環境の整備を行った。さらに利用者アンケートを踏まえ、体育館の冷暖房設備の設置、更衣室のシャワーの修理などを行い、利便性向上に努めた。
A	
(参考) 所管課 2次評価欄	(講評欄) 施設設置から30年以上が経過し、施設・設備の老朽化が進んでいる環境下で、利用者の要望に基づき、限られた予算を効果的に活用して設備・備品の修繕・更新を行うなど、施設利用者の安全確保に努めている。 また、気候変動や新制度の施行等により目まぐるしく状況が変化する光熱水費については、常に情報収集と削減策を実行することにより、削減を実現している。 コロナ禍でも安心・安全に利用できる運営体制を構築して県民へのサービス向上を図るため、消毒や仕切り等による感染症対策を始め、令和2年度は有料会議室等で使用できるWi-Fiの整備や会館利用者への貸出用のパソコン、Webカメラ、非接触検温器の導入、そしてエントランス及び職員通用口には非接触セルフ検温端末の設置等を行った。これにより、今後更なる利用促進を図っていく。
A	

○令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の影響により、多くの施設で利用者数等が減少したことから、観点 I 「利用目標の達成状況」を除き(観点 II ~ IV 「利用者満足度の状況」、「管理運営体制の状況」、「サービス向上に向けた取組の実施状況」)の3つの観点を(用い)次の基準により判定した総合評価も参考として掲載する。

- A: 「C」判定がなく、2つ以上の観点で「A」判定の場合
- B: A、C以外の場合
- C: 各観点のいずれかの評価結果が「C」判定の場合