

## 管理運営状況等評価票

施設名	秋田県中央地区老人福祉総合エリア		
指定管理者	社会福祉法人秋田県社会福祉事業団		
作成者	高橋 徹	作成日	令和3年5月1日
確認者	健康福祉部 長寿社会	課 調整・長寿社会推進 班	
職 氏 名	主任 熊谷 善仁	TEL	018-860-1361

### 1 施設の概要

設置年	平成 9 年	営業期間・時間	休館日／毎週月曜日 開館時間／午前9時～			
設置目的	利用者一人一人が、豊かで安らぎのある自分らしいライフステージを築けるようサポートするとともに、地域・世代間交流、健康増進、生きがいづくりの拠点として、多様なサービスを提供します。					
指定管理業務の内容	①使用の許可、使用許可の取り消し並びに使用の制限及び停止に関する業務 ②施設及び設備の維持管理に関する業務 ③施設の利用を通じた高齢者の健康増進、生きがいの創出及びレクリエーションの機会の提供に関する業務					
自主事業の実施状況	①健康増進事業、②親子体験教室、③エリア感謝祭、④作品展示コーナーの提供、⑤広報活動 ⑥各種定期教室 ※新型コロナウイルス感染症の影響により、ふれいあい農園での世代間交流活動など、一部中止した事業もあります。					
直近3年の年間利用者数	H30	166,036 人	R1	157,124 人	R2	100,698 人
直近3年の年間料金収入	H30	49,300 千円	R1	45,135 千円	R2	32,734 千円
直近5年の収支決算(単位:千円)		H28	H29	H30	R1	R2
収入計		169,584	165,759	163,559	157,712	156,052
(内訳)利用料収入		52,005	49,899	49,300	45,135	32,734
指定管理料		115,695	114,018	112,353	110,699	122,797
その他収入		1,884	1,842	1,906	1,878	521
支出計		168,058	164,711	159,117	162,422	149,864
(内訳)人件費		62,856	61,305	61,322	62,712	61,724
人件費以外		105,202	103,406	97,795	99,710	88,140
差 引		1,526	1,048	4,442	-4,710	6,188

### 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	利用者数		
				R1	R2	R2-R1
	目 標	166,700		168,500	1,800	156,000
	実 績	157,124		100,698	▲ 56,426	
	達 成 率	94.3%		59.8%		
実績等の増減原因	利用者数	64.1%	秋田市を含む近隣市町村の人口減や多様な生活スタイルによるニーズの分散化等も一因として考えられるが、昨年度は新型コロナウイルス感染症の発生により感染予防対策が図られ、緊急事態宣言等による休館やメインイベントの中止が利用者数の減に拍車をかけたと思われる。			
	料金収入	72.5%	新型コロナウイルス感染予防対策により利用料収入が大幅に減少となった。			
令和3年度利用目標設定の考え方		第4期指定管理申請における事業計画に基づく。計画では新型コロナウイルス感染症の影響による落ち込みを早期に解消し、収支バランスが取れた経営を目指しており、R3年度はR1年度実績まで戻すことを目標としている。				評 価 欄
						C

○「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
		87%	79%	89%
利用者アンケート調査結果の活用例	職員会議等において、職員間でアンケート結果の状況を確認し業務に活かした。			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"> <li>●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)</li> <li>●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)</li> </ul>		
②職員の勤務実績は適切か	10	10
<ul style="list-style-type: none"> <li>●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)</li> <li>●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)</li> </ul>		
③職員の処遇等は適切か	10	10
<ul style="list-style-type: none"> <li>●職員の処遇が労働法規に反していない。(5点)</li> <li>●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)</li> </ul>		
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"> <li>●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)</li> <li>●施設・設備に目に見える損傷、汚れ等がない。(5点)</li> </ul>		
⑤備品は適切に管理されているか	10	10
<ul style="list-style-type: none"> <li>●備品台帳に記載されている備品が全て揃っている。(5点)</li> <li>●備品に目に見える損傷等がない。(5点)</li> </ul>		
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	10	10
<ul style="list-style-type: none"> <li>●「個人情報取扱特記事項」が全て遵守されている。(5点)</li> <li>●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)</li> </ul>		
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"> <li>●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)</li> <li>●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)</li> </ul>		
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"> <li>●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)</li> <li>●実際に経費節減の成果を挙げている。(5点)</li> </ul>		
⑨計画的な修繕等がなされているか	10	10
<ul style="list-style-type: none"> <li>●施設・設備の修繕に関する年度計画が存在する。(5点)</li> <li>●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)</li> </ul>		
⑩健全な経営がなされているか	10	10
<ul style="list-style-type: none"> <li>●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)</li> <li>●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)</li> </ul>		

○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	10
●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・市町村広報への登載、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		10	10
●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		10	10
●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	①毎月発行しているエリアだよりを市民サービスセンターや町内会へ配布し、情報提供を図った。また、ホームページや館内の掲示物を更新し、最新情報の提供にも努めた。②コロナ禍のため、大規模なイベントは中止したが、生きがい活動の支援として各種教室やはつらつクラブを通年開催した。③感染予防対策として、サーマルカメラや手指消毒等の設置にも努めた。
		R3計画	①地域住民の健康づくりや生きがい活動の支援として、既存教室の見直し、ニーズに合わせた魅力ある教室の開催。②お客様からの声を真摯に受止め、原因の分析や業務改善の実施。③館内の消毒・換気等、感染予防対策の徹底。④建物や設備のチェック強化を図る。
	令和3年度取組計画設定の考え方		お客様から求められているニーズを調査、検証し魅力ある施設運営を目指す。また、感染予防対策の徹底や建物等の維持管理に努め、安全・安心にご利用いただける施設とする。

○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) 利用目標の達成状況については、新型コロナウイルス感染症の影響により、利用者数や利用料収入が大幅に減少してしまいましたが、感染予防対策を講じてできる限りの営業を実施した。利用者満足度の状況については、施設の設備や利用料金等についての満足が多く、前年度よりも状況が改善された。管理運営体制の状況については、当施設側での状況は良好であったが、テナント所有の自動販売機のコンセントから出火し危うく火災を起こす所であった。サービス向上に向けた取組の実施状況については、規則等を遵守し事業計画書等に沿って(新型コロナウイルス感染症の影響する事業以外)概ね良好に取り組むことができた。
C	
所管課 2次評価欄	(講評欄) 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落ち込んでいるが、密になる恐れのあるイベントや宿泊で大人数の利用が見込めるスポーツ大会等が中止となり、一定程度やむを得ないものである。 一方、顧客満足度の状況は改善し平成30年度よりも改善が見られる。また、管理運営体制の状況は良好である。館内の感染症予防対策や割引等の効果的な運用により、利用者数は少ないながら利用者へのサービスは良好であったと考えられる。来年度以降は、新型コロナウイルス感染症の影響からの脱却を図ると共に、改めて感染症対策を徹底する中で、新たな利用者の獲得、収入増と共に、地域貢献を果たしていく必要がある。
C	

○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) 利用者満足度の状況については、施設の設備や利用料金等についての満足が多く、前年度よりも状況が改善された。管理運営体制の状況については、当施設側での状況は良好であったが、テナント所有の自動販売機のコンセントから出火し危うく火災を起こす所であった。サービス向上に向けた取組の実施状況については、規則等を遵守し事業計画書等に沿って(新型コロナウイルス感染症の影響する事業以外)概ね良好に取り組むことができた。
A	
(参考) 所管課 2次評価欄	(講評欄) 顧客満足度の状況は令和元年度から大きく改善し、10ポイント上昇し、平成30年度と比べても2ポイント高くなっているのは高く評価できる。また、管理運営体制の状況は良好である。館内の感染症予防対策や割引等の効果的な運用により、利用者数は少ないながら利用者へのサービスは良好であったと考えられる。来年度以降は、新型コロナウイルス感染症の影響からの脱却を図ると共に、改めて感染症対策を徹底する中で、広告戦略や割引の効果的な活用などによって新たな利用者の獲得、収入増と共に、地域貢献を果たしていく必要がある。
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