

## 管理運営状況等評価票

施設名	秋田県北部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	木村 英司	作成日	令和4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 11 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する。					
指定管理業務の内容	①使用の許可、使用の許可の取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の増進、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スポーツ大会 ②福祉セミナー（新型コロナウイルス感染症の影響により中止） ③各種趣味・創作教室及び健康づくり教室 ※新型コロナウイルス感染症の影響により、中止した事業もあります。					
直近3年の年間利用者数	R1	70,019 人	R2	39,742 人	R3	44,465 人
直近3年の年間料金収入	R1	19,320 千円	R2	11,880 千円	R3	13,241 千円
直近5年の収支決算(単位:千円)	H29	H30	R1	R2	R3	
収入計	125,549	127,897	128,613	130,263	126,984	
(内訳)利用料収入	14,326	17,716	19,320	11,880	13,241	
指定管理料	110,373	109,449	108,532	117,780	113,207	
その他収入	850	732	761	603	536	
支出計	119,819	126,024	124,996	127,571	121,165	
(内訳)人件費	55,315	58,094	53,024	58,913	50,092	
人件費以外	64,504	67,930	71,972	68,658	71,073	
差引	5,730	1,873	3,617	2,692	5,819	

### 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	有料及び無料利用者数		
		R2		R3	R3-R2	R4
	目 標	80,000		49,013	▲ 30,987	52,514
	実 績	39,742		44,465	4,723	
	達 成 率	49.7%		90.7%		
実績等の増減原因	利用者数	111.9%	今年度は新型コロナウイルス感染症による緊急事態宣言などの人流抑制の措置がなされなかったこと、流行が収まった時期があったことで利用者数が回復した。その中でも感染症対策を国の施策や県の警戒レベルと同調しながら講じつつ、地域の感染状況を見極めながら制限緩和を図り迅速に周知したことも回復の一助となった。			
	料金収入	111.5%	利用者数が回復したこと、宿泊者への自粛要請の解除、秋田県・大館市のキャンペーンによる宿泊料金補助事業が相まって利用収入が昨年よりも増加した。			
令和4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5か年で回復することを目指しており、R4年度はR1年度実績の75%を目標としている。				評価欄
						B

○「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	R1	R2	R3	R3-R2
	81%	85%	86%	1%
利用者アンケート調査結果の活用例	意見や要望などは会議などで報告・検討し改善に努めた。良い評価については周知し、職員の意欲向上を促し、お客様へのサービス向上につなげた。			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		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	R3実績	SNSの定期的な更新や営業状況をわかりやすく館内に掲示するなど、お客様に利用しやすい施設作りに努めた。パンフレットを更新し、客層に合わせた仕様とし関係各所への配付を行った。また、同業種他事業所職員の講話を聞く機会を設け、職員の接客の意識改革および接客での悩みの解消につなげた。
		R4計画	引き続きSNSや市広報、地元新聞広告、地域広報でのタイムリーな情報発信を行うとともに、状況を判断しながら関係各所への営業活動やエントランスホールの賑わい創出の方策を講じていく。また安心安全の接客を目指し、外部講師による救急救命や不審者対応の研修を計画実施する。
	令和4年度取組計画設定の考え方		第4期指定管理申請における事業計画に基づく。

○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) 新型コロナウイルス対策として、秋田県警戒レベルに添った対応指標及び業務マニュアルのもと、お客様の安全確保を第一に新生活様式の徹底、ソーシャルディスタンスの確保を行い、感染防止に努めた営業を行った。感染症流行の状況によっては事業の自粛や利用者数の制限を設ける時期もあり、都度関係各所と相談しながらお客様へ適切に情報を提供した。コロナ禍においても、エントランスホールを活用した様々な企画・展示を行い、来館されたお客様に楽しんでいただけるよう、創意工夫し活動を展開した。
A	
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から、徐々に利用者が回復している。今後の感染症のまん延状況を十分に考慮しながらになるが、社会経済活動の回復に合わせて利用者の増加を図ってほしい。 一方、顧客満足度の状況は昨年度と同水準であり、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企画等の効果的な運用により、利用者へのサービスは良好であったと考えられる。来年度以降も引き続き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。
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) 満足度調査票記入者数は少ないものの満足度数は86%であり、昨年度とほぼ同水準であった。要望・要求・苦情がほとんどないことから概ねお客様の満足は得られているものと考えられる。 昨年度同様社会情勢を考慮しつつ、事業計画(SNSを利用したPR活動、生きがい・創作教室の開催、スポーツ大会の企画実施、建物保全の為の施設管理・整備・保守など)を遂行した。
A	
(参考) 所管課 2次評価欄	(講評欄) 顧客満足度の状況は昨年度と同水準であり、管理運営体制の状況は良好である。ただし、満足度調査票の記入者が少ないため、より正確な利用者の意見を求めるためにも調査票の記入者数増加が必要である。館内の感染症予防対策や企画等の効果的な運用により、利用者へのサービスは良好であったと考えられる。来年度以降も引き続き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。
A	

○令和3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