

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4年5月1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	R1	75,424 人	R2	53,241 人	R3	52,108 人
直近3年の年間料金収入	R1	11,504 千円	R2	10,701 千円	R3	12,041 千円
直近5年の収支決算(単位:千円)		H29	H30	R1	R2	R3
収入計		78,361	75,223	75,303	79,186	77,804
(内訳)利用者収入		14,236	11,262	11,504	10,701	12,041
指定管理料		64,124	63,960	63,798	68,484	65,762
その他収入		1	1	1	1	1
支出計		78,120	74,980	74,264	80,129	77,321
(内訳)人件費		17,082	17,274	19,030	19,425	19,631
人件費以外		61,038	57,706	55,234	60,704	57,690
差引		241	243	1,039	-943	483

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		
	R2	R3	R3-R2	R4	
目 標	45,300	60,000	14,700	60,000	
実 績	53,241	52,108	▲ 1,133		
達 成 率	117.5%	86.8%			
実績等の増減原因	利用者数	97.9%	令和4年1月から秋田市教育委員会が出した高校生以下の部活動の活動自粛要請に基づき、高校生以下の体育館利用の自粛を求めたことや、障害者やボランティア団体による心身障害者総合福祉センターの利用キャンセルや自粛が相次いだこと、オンライン会議や研修の普及により、有料会議室等利用時の参集人数が全体的に減少したこと等により、利用者数が減少した一方で、上半期は利用者数が回復傾向にあったことから、利用者数は昨年とほぼ同じだった。		
	料金収入	112.5%	新型コロナウイルスの感染拡大により、9月(感染警戒レベル4への引き上げ)及び2、3月(体育館の高校生以下貸出自粛)の利用料収入は減少したが、全体的には例年並みに推移した。 また、大口の利用も回復してきたことにより、前年度収入を上回った。		
令和4年度利用目標設定の考え方	令和3年度、秋田市の新型コロナウイルス感染警戒レベルは長期間「3」を維持していたため、会場利用のキャンセルが出ていたという実態。また、令和4年1月より、秋田市の教育委員会から、高校生以下の部活動の活動自粛要請が長期間出ており、体育館の貸出についても制限せざるを得ない状況となっていた。これらを踏まえ、令和4年度も同様の外的要因による利用制限がかかることを想定し、昨年度に引き続き、月5千人×12カ月を令和4年度の目標に設定した。				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
		87.3	90.5	91.7
利用者アンケート調査結果の活用例	・新型コロナウイルス感染症対策として、エントランスホール3か所へ非接触型検温器を設置 ・トイレ洗面台の自動水洗化と自動ハンドソープと洋式便座用クリーナーの設置。 ・試験用の電波時計の貸出し。 ・身障センター各会議室等のWi-Fi環境整備。			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、料金減免の手續、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		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	R3実績	大規模修繕の影響で会館駐車場に著しく制限がかかったため、近隣に臨時駐車場を確保し、6月から12月までの半年間、臨時駐車場の案内や調整及び誘導等の対応策を実施した。 また、本会ホームページでWeb会議等に必要な貸出し機材の紹介や、新型コロナウイルスの感染警戒レベルにおける体育館等の利用制限期間及び内容について随時更新し、情報を公表した。
		R4計画	令和4年度は令和3年度に引き続き、エレベーター更新工事が控えているため、会館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、工事に伴う騒音対策として夜間の工事日を設定する。 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、体育館の利用者が快適に利用できるよう設備委託業者と連携を取りながら体育館の冷暖房設備を運用していく。
	令和4年度取組計画設定の考え方		顧客満足度調査や「御意見箱」設置における会館利用者からの直接の要望、リピーター確保を目的とした企業・団体訪問時の要望徴取、入居団体総務担当者会議における意見交換・要望徴取を行い、会館利用者の意見、要望の把握に努める。

○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。試験会場として利用したのですが、時計の時間がずれると受験生に迷惑をかけるので、事前にチェックをお願いしたいです。会館は連動時計で、経年劣化に伴い貸し会議室すべて同じ時間に設定出来ない。県へ修繕要望済み。数に限りがありますが電波時計を貸出して対応している。

3 総合評価

指定管理者 1次評価欄	(講評欄) 令和3年度も新型コロナウイルス感染症によるキャンセルの影響を受けたが、貸会議室すべてにWi-Fiが整備されたことに伴いオンラインでの会議室利用が増加したことや、コロナ禍以降、新たに試験会場としての利用案件が入ったことから、利用料収入は目標の12,771千円に対し、12,041千円(達成率94.3%)であった。 また、利用者数は目標の60,000人に対し、52,108人(達成率86.8%)であり前年度と同程度であり、利用者の満足度調査の結果によると、91.7%「満足」と9割以上の利用者から好評価を得ることができた。
A	省エネ対策としては、電気の節電に努め、契約電力を267kWから263kWに下げることが出来たことで電気代の節減につながった。重油に関しては、使用量を108,000Lから99,000Lと対前年比▲約9,000Lと節約したが、重油の単価が著しく高騰したため、前年度約700千円の増となった。
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。 光熱水費については、情報収集及び削減対策を講じたものの、寒波やロシアによるウクライナ侵攻の影響による重油単価の著しい高騰等の影響を受け、結果的に対前年比で3,000千円ほど増額となった。
A	また、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、令和2年度に有料会議室等にWi-Fiの利用環境を整備したことや、パソコンの貸出等を継続して実施することに加え、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3年度の利用料収入は12,041千円で対前年比+12.5%となった。これはコロナ禍突入前の令和元年度の実績を上回る結果となっている。 一方、利用者数は52,108人で対前年比▲1,133人となった。コロナ禍に入ってからあらゆる会議や研修等で密を避けるため、参集人数を絞っている場合が多く、利用者減の要因と考えている。

○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た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) 新型コロナウイルス感染症対策として、前年度に引き続き有料会議室に足踏み式アルコール消毒水を追加で設置したほか、トイレの洗面台の自動水栓化と自動ハンドソープディスペンサーの設置、洋式トイレの便座クリーナーを設置した。 また、展示ホール及び心身障害者総合福祉センターの貸会議室にもWi-Fiを整備し、オンラインでの会議や研修を行えるよう環境を整えた。 さらに、有料会議室利用者へ非接触型体温計、オンライン用にノートパソコン、webカメラ、ビデオカメラ、液晶モニターを希望に応じ貸出した。
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。 光熱水費については、情報収集及び削減対策を講じたものの、寒波やロシアによるウクライナ侵攻の影響による重油単価の著しい高騰等の影響を受け、結果的に対前年比で3,000千円ほど増額となった。
A	令和2年度より、有料会議室等で使用可能なWi-Fiの利用及びパソコンの貸出等を継続していることに加え、指定管理者による積極的な情報発信や日頃の営業活動、館内の感染防止対策等を実施している。 また、利用者アンケート調査の結果、把握した利用者要望に対して適切に措置をとるなど、できる限り多くの方が安心して快適に利用できるよう努めている。

○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