

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	佐々木 長人		作成日	令和	元	年 5月 27日
確認者	健康福祉部		長寿社会 課 調整・長寿福祉・施設 班			
職氏名	主査 勝 博正		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休憩入浴利用者及び団体の宿泊利用促進に向けて、市内のコミュニティセンターや高校を訪問した。 ②大森山動物園や他の団体の協力を得て感謝祭を開催した。 ③地域住民の健康づくりや生きがい活動の支援として、創作教室や親子体験教室を開催した。 ④健康づくり事業として、笑いをテーマにした健康イベントを開催し、秋田大学落語研究会の落語・漫才を披露した。 ⑤世代間交流事業として、サツマイモの苗植えや収穫で交流を深め、また、無料開放でPRや利用促進に努めた。					
直近3年の年間利用者数	H28	164,930 人	H29	159,503 人	H30	166,036 人
直近3年の年間料金収入	H28	52,005 千円	H29	49,899 千円	H30	49,300 千円
直近5年の収支決算(単位:千円)		H26	H27	H28	H29	H30
収入計		174,455	174,820	169,584	165,759	163,559
(内訳)利用料収入		53,978	55,070	52,005	49,899	49,300
指定管理料		118,563	117,972	115,695	114,018	112,353
その他収入		1,914	1,778	1,884	1,842	1,906
支出計		173,902	172,077	168,058	164,711	159,117
(内訳)人件費		62,445	64,636	62,856	61,305	61,322
人件費以外		111,457	107,441	105,202	103,406	97,795
差 引		553	2,743	1,526	1,048	4,442

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		
	H29		H30	H30-H29	R1
目 標	163,200		164,900	1,700	166,700
実 績	159,503		166,036	6,533	
達 成 率	97.7%		100.7%		
実績等の増減原因	利用者数	104.1%	前年度、つり天井耐震化工事のため4カ月間、屋内運動広場が使用できなかったが、今年度は通常営業できたため実績増となった。		
	料金収入	98.8%	屋内運動広場の有料利用で収入増となったが、行政財産使用者(旧LL財団)が退去したことにより当該法人が主催していた研修等の開催に必要な会議室等の利用率が6割にとどまったことにより、前年度とほぼ同額となった。		
令和元年度利用目標設定の考え方	当法人で策定した平成28年度から32年度までの5ヵ年経営計画の目標数値を踏まえ、近隣地区へのチラシ・パンフレットの設置、回覧等のPR活動を展開するとともに、魅力ある事業及びイベントを企画、開催し、集客を図ることで利用増を想定し設定した。				指定管理者評価欄 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	H28	H29	H30	H30-H29
	76%	80%	87%	7%
利用者アンケート調査結果の活用例	プールにおいて、土・日の営業時間を9時からと1時間早くオープンし、4コースのうち外部団体は2コースまでの利用として、一般利用者を優先とした。			指定管理者 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
●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
●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
●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
●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
●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	10	10
●「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
●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
●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	10	10
●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
●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	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	H30実績	①市内のコミュニティセンター及び高校にパンフレットを配布した。 ②冬期間、研修室及び視聴覚室にブルーヒーターを設置した。 ③健康講話を医療機関の協力のもと2回実施した。 ④入浴(休憩)の月1回半額イベントを継続実施した。	
		R1計画	①親子間交流のための短期教室の開催。 ②エリア建物内外の環境整備及び設備チェック強化と早期対応。	
	令和元年度取組計画設定の考え方		①親子体験教室で開催した陶芸・七宝焼き・ミニ四駆・ハーバリウム教室が好評であった。 ②築20年を超えており、あらゆるところで修繕が必要とされてきている。	

○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) つり天井改修工事や豪雨災害等で利用者が減少傾向にあったが、今年度は、各種教室の継続開催をしたり、月1回の入浴(休憩)の半額イベントを通年実施したことにより、前年度を上回ることができた。今後も利用者のニーズに応えられるよう、サービスの向上を図っていきたい。
A	
所 管 課 2次評価欄	(講評欄) 利用者数については、前年度比で104.1%、利用料収入については、前年度比で98.8%となった。利用者数の目標達成率が100%を超えたことや、全体の支出額が、前年度比で96.6%となっていることは高く評価できる。今後も適切な経費管理に努めるとともに、地域に開かれたエリアとして利用者数の増加に努めてもらいたい。
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。「利用目標の達成状況」、「利用者満足度の状況」については、指定管理者評価を所管課2次評価として判定すること。

A:「C」判定がなく、2つ以上の観点で「A」判定の場合

B:「C」判定がなく、「A」判定が1つにとどまる場合

C:各観点のいずれかの評価結果が「C」判定の場合