

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	堀田 学		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 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スポーツ大会開催 ②出張ニュースポーツ教室開催 ③福祉セミナー開催 ④健康づくり教室開催					
直近3年の年間利用者数	H28	74,515 人	H29	56,361 人	H30	68,363 人
直近3年の年間料金収入	H28	19,917 千円	H29	14,326 千円	H30	17,716 千円
直近5年の収支決算(単位:千円)		H26	H27	H28	H29	H30
収入計		131,813	132,940	132,058	125,549	127,897
(内訳)利用料収入		22,253	23,306	19,917	14,326	17,716
指定管理料		108,838	108,490	111,305	110,373	109,449
その他収入		722	1,144	836	850	732
支出計		132,212	121,643	126,756	119,819	126,024
(内訳)人件費		58,249	54,048	54,384	55,315	58,094
人件費以外		73,963	67,595	72,372	64,504	67,930
差 引		-399	11,297	5,302	5,730	1,873

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		
		H29		H30	H30-H29	R1
目 標		79,200		79,200	0	79,800
実 績		56,361		68,363	12,002	
達 成 率		71.2%		86.3%		
実績等の増減原因	利用者数	121.3%	平成29年度は12月～2月まで3ヶ月間営業を休止し、実営業期間が9ヶ月間であったが、平成30年度は12ヶ月間営業したことにより増加した。			
	料金収入	123.7%	平成29年度は12月～2月まで3ヶ月間営業を休止し、実営業期間が9ヶ月間であったが、平成30年度は12ヶ月間営業したことにより増加した。			
令和元年度利用目標設定の考え方		第3期指定管理申請における事業計画書に基づく。				指定管理者評価欄 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	H28	H29	H30	H30-H29
	84%	82%	80%	-2%
利用者アンケート調査結果の活用例	意見・要望・指摘のあった点・箇所について各会議で検討・検討を行い改善に努めた。良い評価については、職員の意欲向上を促し、利用者サービス向上につなげた。			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		
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タ方割引をはじめイベントに合わせて料金割引を実施した。 ②館内掲示をわかりやすいものに変更。利用方法についてホームページに掲載した。	
		R1 計画	①料金の割引や各種優待サービスを実施する。 ②顧客との座談会を開催し、サービス改善のための意見交換を実施する。	
	令和元年度 取組計画設 定の考え方		①料金設定に関する評価が低いため定期的に料金の割引を実施する。 ②アンケート調査等の回答数が少なくお客様の声を運営に反映していると言い 難い状況にあることからその手段として計画する。	

○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) 目標達成率が約86%であった。項目によっては90%以上を達成しているものもあり予想よりは上回ったと考える。利用者が減っている中においても顧客サービス向上を目標に掲げる中、顧客満足度が前年度より2%下がってしまった。評価の低かった項目である利用時間の延長や案内看板設置要望など即時に解決できない項目への対応をどうするかが課題である。
A	
所管課 2次評価欄	(講評欄) 利用者数及び利用料収入の実績については、前年度比がともに120%以上となっている。これは主に平成29年度において修繕工事による3ヶ月の休業があったためである。利用者数の目標については、幅広い年代の方が一緒に楽しめるイベントの開催などにより、目標達成率が約86%となったことは評価できる。今後も、利用者のニーズに応えるような取組により利用者増・収入増に努めるとともに地域貢献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: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