

## 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 目黒 圭一	作成日	令和 2 年 4 月 30 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	昭利 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	会館入居団体等PRフェスティバル、福祉機器の展示・相談、体操(太極拳、ヨガやピラティス)、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	H29	76,777 人	H30	75,216 人	R元 75,424 人
直近3年の年間料金収入	H29	14,236 千円	H30	11,262 千円	R元 11,504 千円
直近5年の収支決算(単位:千円)	H27	H28	H29	H30	R元
収入計	75,092	75,396	78,361	75,223	75,303
(内訳)利用料収入	11,616	12,095	14,236	11,262	11,504
指定管理料	63,474	63,299	64,124	63,960	63,798
その他収入	2	2	1	1	1
支出計	74,793	74,331	78,120	74,980	74,264
(内訳)人件費	17,025	16,929	17,082	17,274	19,030
人件費以外	57,768	57,402	61,038	57,706	55,234
差引	299	1,065	241	243	1,039

### 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		
	H30	R元	R元-H30	R2	
目 標	80,600	80,600	0	45,300	
実 績	75,216	75,424	208		
達 成 率	93.3%	93.6%			
実績等の増減原因	利用者数	100.3%	別添利用状況表のとおり、新型コロナウイルスの影響で3月分だけで前年度比約5,700人の利用者数の減少となっているが、令和元年の10月から12月にかけての利用者数が昨年度同月より増加したため、結果的に昨年度より若干上回った。		
	料金収入	102.1%	令和元年10月から12月の3ヵ月間、例年よりも展示ホール等の利用率が上昇したため、令和2年3月の料金収入の大幅減収(約40万円)にもかかわらず、1年間を通して全体的にみると昨年度実績を上回った。		
令和2年度利用目標設定の考え方	令和2年2月中旬に発生した新型コロナウイルスの全国拡散により、会場利用予約のキャンセルが相次ぎ、翌3月の利用者数・料金収入は前年度同月の1/3以下となっているが、更に令和2年度4月から県の緊急事態措置等の協力依頼を受け会議室の貸出し制限を実施するなど、現時点では新型コロナウイルス収束の目途がたたないため、令和元年度実績の60%を目標と設定した。				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	H29	H30	R元	R元-H30
	98	98	87.3	-10.7
利用者アンケート調査結果の活用例	・身障センター2階、体育館の冷暖房設備について県に要望し、次年度実施につなげた。 ・身障センター2階、トレーニングルームの機器の充実を図った。 ・8階合同研修室のピアノの調律を実施した。			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
<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		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	R元実績 会場利用者の意見・要望を基に、10階大会議室のキャスター付き展示用パネル15枚の更新や、8階調理実習室炊飯器5台の更新、ボランティアルーム壁紙の張替、介護機器展示コーナーの壁紙や照明の更新等を実施し、利用しやすい施設の拡充に努めた。	
		R2計画 冷温水配管等の大規模修繕工事の実施が予定されていることから、会議室利用予約状況、障害者団体、入居団体からの意見・要望を精査し、会議室利用者や入居団体業務の影響が最小限となる様、秋田地域振興局や施工業者と連携を回りながら進めていく。また、新型コロナウイルスの拡散防止に向け、県の緊急事態措置に基づき対応していくほか、状況を勘案しながら体育館・トレーニングルーム・有料会議室等を感染拡大防止措置を講じた上で貸出すなど、適宜対応していく。	
	令和2年度取組計画設定の考え方	顧客満足度調査、「ご意見箱」の設置、リピーター確保を目的とした企業・団体訪問時の要望聴取、障害者団体からの要望聴取、入居団体総務担当者会議(年2回開催)における意見交換・要望聴取を行い、会館利用者の意見、要望の把握に努めているが、今年度は冷温水配管等の大規模修繕工事や新型コロナウイルス関連の協力要請等があることから、より安全を重視した取組を実施していく。	

○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

<p>指定管理者 1次評価欄</p>	<p>(講評欄) 令和2年3月に新型コロナウイルスの影響を受け、施設使用料金収入が大幅に低減したにもかかわらず、年間前年度比約102%の収入実績を上げ、利用者数もほぼ前年度並みを維持している。 また、設備・備品の修繕・更新には、会議室利用者からのアンケートや障害者・ボランティア団体の意見を参考に、予算調整のうえ柔軟に取り組んだ。 省エネルギー対策に関しては、従来から実施している新電力やデマンド電力監視装置の活用や、年間単価契約を撤廃し重油補充の度に見積もりを徴収すること等により、光熱水費の節減に努めた。</p>
<p>A</p>	
<p>所管課 2次評価欄</p>	<p>(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。 また、気候変動や新制度の施行等により目まぐるしく状況が変化する光熱水費については、常に情報収集と削減策を実行することにより、削減を実現している。 さらに、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、指定管理者の判断により、感染防止対策を講じる事が困難な施設(体育館とトレーニングルーム)を3月上旬という早期から貸出自粛を行うなど、状況に応じた柔軟かつ適切な対応が見受けられる。</p>
<p>A</p>	

○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