

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 2 年 5 月 21 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	主任 熊谷 善仁	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道の駅、高等学校などを訪問した。 ②地域住民の健康づくりや生きがい活動の支援として、各種創作教室の実施や親子体験教室を開催した。 ③健康づくり事業として、秋田大学落語研究会による笑いと健康をテーマにした落語・漫才講演会を披露した。 ④世代間交流事業として、農園に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。 ⑤感謝祭は他団体から協力を得てイベントを増やして開催し、子供連れの家族などで盛況となった。				
直近3年の年間利用者数	H29	159,503 人	H30	166,036 人	R元 157,124 人
直近3年の年間料金収入	H29	49,899 千円	H30	49,300 千円	R元 45,135 千円
直近5年の収支決算(単位:千円)	H27	H28	H29	H30	R元
収入計	174,820	169,584	165,759	163,559	157,712
(内訳)利用料収入	55,070	52,005	49,899	49,300	45,135
指定管理料	117,972	115,695	114,018	112,353	110,699
その他収入	1,778	1,884	1,842	1,906	1,878
支出計	172,077	168,058	164,711	159,117	162,422
(内訳)人件費	64,636	62,856	61,305	61,322	62,712
人件費以外	107,441	105,202	103,406	97,795	99,710
差 引	2,743	1,526	1,048	4,442	-4,710

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		
	H30	R元	R元-H30	R2	
目 標	164,900	166,700	1,800	168,500	
実 績	166,036	157,124	▲ 8,912		
達 成 率	100.7%	94.3%			
実績等の増減原因	利用者数	94.6%	消費税増税分の料金の改定が影響したのか、休憩・宿泊ともに利用者数は減少。感謝祭は、無料イベントや子供が楽しめる企画を充実させ、参加者が昨年の2.5倍となった。		
	料 金 収 入	91.6%	屋内運動広場床の張り替え工事のため、2週間ほど使用できない期間があった。新型コロナウイルスの影響により高校生以下の使用を3月1日から制限した他、団体宿泊のキャンセルも出たため、大幅に減った。		
令和2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か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、魅力ある各種事業の企画及びイベントを開催し、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 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
	80%	87%	79%	-8%
利用者アンケート調査結果の活用例	構造上のハード面へのご意見に対しては十分に説明をして、理解を得られるようにした。全体的には、職員の対応の良さや清潔感をあげる声が多かった。			指定管理者 評価欄
				B

○「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応対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	①市内のコミュニティセンターや県内の高等学校、道の駅などにパンフレットを配布し集客に努めた。 ②秋田大学落語研究会の公演により、笑いを取り入れた健康づくりを2回行った。 ③入浴(休憩)の月1回半額イベントを継続したり、料金割引宿泊プランを実施した。	
		R2計画	①ニーズに応じた魅力あるプラン及び教室などを新たに検討する。 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2年度取組計画設定の考え方		①館内の消毒や換気などの衛生面を徹底し、安全に利用していただけるよう努める。 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) 各種教室の継続開催をし、親子教室も好評であった。月1回の入浴(休憩)の半額イベントを通年で実施し固定客を増やした。また、パンフレットの配布でPRを広げ宿泊の割引プランも導入したが、特に団体客が大幅に減った。 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94.6%、利用料収入については、前年度比91.6%となった。料金改定や新型コロナウイルスによる感染拡大防止のための利用制限などの中、自主イベントでの利用者増対策等により利用者数の目標達成率94.3%を確保したことは評価できる。令和2年度は新型コロナウイルスによる影響が想定されるが、適切な経費管理に努めると共に、感染症対策を厳重に行った上で、地域に開かれたエリアとして利用者数の増加に努める必要がある。
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。「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