

管理運営状況等評価票

施設名	秋田県南部老人福祉総合エリア コミュニティセンター		
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3年5月1日
確認者	健康福祉部 長寿社会	課 調整・長寿社会推進 班	
職 氏 名	主任 熊谷 善仁	TEL	018-860-1361

1 施設の概要

設置年	昭和 63 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	利用者一人ひとりが豊かでやす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、地域および世代間の交流、健康増進や生きがい活動の拠点として、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活き活き学園の各種教室、②親子創作チャレンジ教室、③エリア三大まつり、④各種スポーツ大会等の開催 ※新型コロナウイルス感染症の影響により、地域住民も参加する夏祭り等のイベントについて、一部中止した事業もあります。					
直近3年の年間利用者数	H30	65,342 人	R1	53,623 人	R2	29,459 人
直近3年の年間料金収入	H30	21,747 千円	R1	18,821 千円	R2	14,034 千円
直近5年の収支決算(単位:千円)		H28	H29	H30	R1	R2
収入計		155,919	153,303	152,094	147,852	145,416
(内訳)利用料収入		23,085	21,868	21,747	18,821	14,035
指定管理料		131,732	130,374	129,029	127,697	130,914
その他収入		1,102	1,061	1,318	1,334	467
支出計		145,154	154,540	153,463	148,904	141,720
(内訳)人件費		61,043	62,419	62,478	61,537	65,586
人件費以外		84,111	92,121	90,985	87,367	76,134
差 引		10,765	-1,237	-1,369	-1,052	3,696

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		
			R1	R2	R2-R1
目 標	69,260		61,300	▲ 7,960	49,410
実 績	53,623		29,459	▲ 24,164	
達 成 率	77.4%		48.1%		
実績等の増減原因	利用者数	54.9%	令和2年3月6日から5月19日まで、新型コロナウイルス感染症対策として休業(創作館、プールは5月9日から営業再開)する。通常営業再開した6月2日までは利用時間を制限し、教室開催も見送る。12月24日から令和3年1月6日まで、1月18日から2月16日まで上記同様を理由に休館する。約年間4分の1を休館としたこと、団体客の利用が殆どなかったこと、県外の宿泊を控えていただいたことが利用者数減少の要因と考える。		
	料金収入	74.6%	利用者数の減少により収入も減少した。特に宿泊については前年度比6.4%と1割にも届かない状況だった。プールは一昨年度工事により半年間休業の影響もあり、前年度比125%の収入であった。		
令和3年度利用目標設定の考え方	第4期指定管理申請における事業計画に基づく。計画では新型コロナウイルス感染症の影響による落ち込みを5か年で回復することを目標としており、R3年度はH27～R1年度の平均利用者数の75%を目標としている。				評価欄
					C

○「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	H30	R1	R2	R2-R1
		79%	89%	84%
利用者アンケート調査結果の活用例	ご意見、ご要望を玄関ホールに施設側の回答及びコメント等を掲示している。対応できるご意見については、早々に対応し、気持ちよく利用していただけるよう環境を整えている。			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	10	10
<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	10	10
<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	R2実績	・館内に投書箱を設置し、ご意見に対しコミセン玄関にご意見・ご要望と回答を掲示した。 ・WEBでのアンケートによるご意見も、上記同様に掲示し、対応を行った。 ・プールでもセット券が購入できるようにレジ調整等を行った。
		R3計画	・投書箱からのご意見・ご要望に対し、掲示は継続し、迅速に回答し掲示、及び問題対応する。 ・HP上のアンケートについても、確認及び回答、問題解決、周知を図る。
	令和3年度取組計画設定の考え方		・当施設のホームページに添付しているアンケート表にも貴重なご意見をいただいているため、情報提供及び周知について検討する。

○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) 新型コロナウイルス対応による休館もあり、営業日及び利用者達成率は過去最低を記録、感染症予防対策の徹底を図るため、施設利用及び開催教室の参加者数の制限を行うなどお客様には多大な迷惑を掛けしてしまった。満足度調査及びHP上のアンケートでのご意見ご要望は、施設側の回答を含め、館内に掲示し、周知を図り、迅速に問題解決及び業務改善、環境整備等に努めた。
C	
所管課 2次評価欄	(講評欄) 新型コロナウイルス感染症の影響により利用者数が大きく落ち込んでいるが、密になる恐れのあるイベントや宿泊で大人数の利用が見込めるスポーツ大会等が中止となり、一定程度やむを得ないものである。 一方、顧客満足度の状況は昨年度よりマイナス5ポイントとなっているが、80%以上の満足度である。管理運営体制の状況は良好である。館内の感染症予防対策や割引等の効果的な運用により、利用者数は少ないながら利用者へのサービスは良好であったと考えられる。来年度以降は、新型コロナウイルス感染症の影響からの脱却を図ると共に、改めて感染症対策を徹底する中で、新たな利用者の獲得、収入増と共に、利用者の満足度のさらなる向上を図っていくことを期待する。また、県の施設として今後とも地域貢献を果たしていく必要がある。
C	

○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。

- 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) 利用者満足度の状況については、昨年度も満足度調査を実施したが、利用者減少も伴い、調査数前年度比10%を割る状況となった。要因として、団体客への協力ができなかったこと、イベントが殆ど実施できなかったことがあげられる。アンケート結果は大きな変化はなかったが、休館中に営業を希望する意見もあった。管理運営体制については、研修参加等行っているものの、今後も自主点検等行い改善に努める必要がある。サービス向上に向けた取組の実施状況については、満足度調査及びHP上のアンケートを参照し、問題解決及び業務改善、環境整備等に努めた。ご意見ご要望は、施設側の回答を含め、館内に掲示し、周知を図った。
A	
(参考) 所管課 2次評価欄	(講評欄) 顧客満足度の状況は昨年度よりマイナス5ポイントとなっているが、80%以上の満足度である。管理運営体制の状況は良好である。 館内の感染症予防対策や割引等の効果的な運用により、利用者数は少ないながら利用者へのサービスは良好であったと考えられる。来年度以降は、新型コロナウイルス感染症の影響からの脱却を図ると共に、改めて感染症対策を徹底する中で、新たな利用者の獲得、収入増と共に、利用者の満足度のさらなる向上を図っていくことを期待する。また、県の施設として今後とも地域貢献を果たしていく必要がある。
A	

○令和2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