

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 | 堀田 学 | 作成日 | 令和4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 | 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健康増進事業、②親子体験教室、③エリア感謝祭、④作品展示コーナーの提供、⑤広報活動 ⑥各種定期教室 ※新型コロナウイルス感染症の影響により、ふれあい農園での世代間交流活動など、一部中止した事業もあります。 | | | | | |
| 直近3年の年間利用者数 | R1 | 157,124 人 | R2 | 100,698 人 | R3 | 92,585 人 |
| 直近3年の年間料金収入 | R1 | 45,135 千円 | R2 | 32,734 千円 | R3 | 29,881 千円 |
| 直近5年の収支決算(単位:千円) | | H29 | H30 | R1 | R2 | R3 |
| 収入計 | | 165,759 | 163,559 | 157,712 | 156,052 | 151,822 |
| (内訳)利用料収入 | | 49,899 | 49,300 | 45,135 | 32,734 | 29,881 |
| 指定管理料 | | 114,018 | 112,353 | 110,699 | 122,797 | 121,059 |
| その他収入 | | 1,842 | 1,906 | 1,878 | 521 | 882 |
| 支出計 | | 164,711 | 159,117 | 162,422 | 149,864 | 146,789 |
| (内訳)人件費 | | 61,305 | 61,322 | 62,712 | 61,724 | 57,045 |
| 人件費以外 | | 103,406 | 97,795 | 99,710 | 88,140 | 89,744 |
| 差 引 | | 1,048 | 4,442 | -4,710 | 6,188 | 5,033 |

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 | | |
| | | R2 | | R3 | R3-R2 | R4 |
| | 目 標 | 168,500 | | 156,000 | ▲ 12,500 | 158,400 |
| | 実 績 | 100,698 | | 92,585 | ▲ 8,113 | |
| | 達 成 率 | 59.8% | | 59.3% | | |
| 実績等の増減原因 | 利用者数 | 91.9% | 新型コロナウイルス感染症による利用者減はR2年度と同様であったが、R3年度は県外の団体宿泊の自粛や入浴利用の人数制限、研修会中止による会議室等の利用減、さらには屋内運動広場の利用が増加する冬期間に感染症拡大(第6波)により営業を休止したことが大きな要因と考えられる。 | | | |
| | 料金収入 | 91.3% | 上記理由同様、新型コロナウイルス感染予防対策や、利用自粛により利用料収入が大幅に減少となった。 | | | |
| 令和4年度利用目標設定の考え方 | | | | | 評価欄 | |
| 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秋田県による助成事業や独自の利用促進キャンペーンの企画などにより、できるだけ早期に解消し、収支バランスが取れた経営を目指しており、R4年度は屋内プールの営業中止の影響をできるだけ少なくしR1年度実績まで戻すことを目標としている。 | | | | | 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 | R1 | R2 | R3 | R3-R2 |
| | | 79% | 89% | 82% |
| 利用者アンケート調査結果の活用例 | 職員会議等において、職員間でアンケート結果の状況を確認し業務に活かした。 | | | 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 | R3実績 | ①毎月発行しているエリアだよりを市民サービスセンターや町内会へ配布し、情報提供を図った。また、ホームページや館内の掲示物を随時更新し、最新情報の提供にも努めた。 ②コロナ禍のため、「エリア感謝祭」等、大規模なイベントは中止したが、生きがい活動の支援として各種教室や「はつらつくらぶ」を通年開催した。③感染予防対策として、サーマルカメラや手指消毒等の設置にも努めた。 |
| | | R4計画 | ①地域住民の健康づくりや生きがい活動の支援として、既存教室の見直し、ニーズに合わせた魅力ある教室を開催する。②お客様からのご意見を真摯に受止め、原因の分析や業務改善を実施する。③館内の消毒・換気等、感染予防対策を徹底する。④建物や設備等の検査、確認の強化を図る。 |
| | 令和4年度取組計画設定の考え方 | 「顧客満足度調査」等を活用し、お客様が求めるニーズを調査、検証し魅力ある施設運営を目指す。また、館内消毒など感染予防対策の徹底や建物や設備の検査、点検等維持管理に努め、安全・安心にご利用いただける施設とする。 | |

○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) 利用目標の達成状況については、新型コロナウイルス感染症の影響により、利用者数や利用料収入が大幅に減少した。感染拡大防止を優先した限定的な営業を行った結果であり、結果的に当エリアのお客様から一人の感染者も出さなかった。 利用者満足度の状況については、職員の対応等に高い評価を頂いたが、満足度としては前年度よりも低くなってしまった。 |
| C | 管理運営体制の状況については、施設・設備の適正な保守管理に努めたが、屋内温水プールで天井の一部の剥離が発生した。 サービス向上に向けた取組の実施状況については、規則等を遵守し事業計画書等に沿って良好に取り組むことができた。 |
| 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合宿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。 顧客満足度の状況は80%以上であるが、昨年よりも7ポイント以上減少している。管理運営体制の状況は良好であり、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が、屋内温水プールの長期の休止が影響した可能性がある。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、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は、R2年度比では若干低下が見られたものの、満足度80%を維持することができ、職員の対応を高く評価した意見を頂くなど良い結果が得られた。管理運営体制の状況は残念ながら事故等の発生があったが、これは設備の老朽化によるものが原因で管理体制には不備がなく、その他の項目も良好であった。新型コロナウイルス感染症予防を最優先とした営業を行ったほか、料金の割引など利用者サービス向上に向けた取り組みを行った。 R4年度は、新型コロナウイルス感染症防止を念頭に置き、秋田県が行う様々な助成事業を取り入れながら、更なる利用者サービス向上に努め、誘客を図り、利用者増、収入増を図っていく。 |
| A | |
| (参考) 所管課 2次評価欄 | (講評欄) 顧客満足度の状況は80%以上であるが、昨年よりも7ポイント以上減少している。また、満足度調査票の記入者が利用者数に比して少ないため、より正確な利用者の意見を求めるためにも調査票の記入者数増加が必要である。管理運営体制の状況は良好であり、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が、屋内温水プールの長期の休止が影響した可能性がある。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、地域貢献を果たしていく必要がある。 |
| A | |

○令和3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