

指定管理者制度導入施設評価票

評価対象年度	令和5年度		
施設名	秋田県北部老人福祉総合エリア	設置年	平成 11 年
所在地	大館市十二所字平内新田237-1		
指定管理者	社会福祉法人 秋田県社会福祉事業団		
県所管課	長寿社会課	調整・長寿社会推進 チーム	

1 施設の概要

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、生きがいの拠点として、多様なサービスを提供する。					
県の施策上の施設の位置付け	新秋田元気創造プランや各分野の個別計画等における施設の位置付け・目標					
	新秋田元気創造プランや各分野の個別計画等における目標を達成するための取組として施設に求められているもの					
施設の面積	敷地面積100,895㎡、延床面積7,327㎡					
主な設置施設	コミュニティセンター、屋内運動広場、温室、テニスコート、多目的広場					
指定管理業務の内容	料金制	有（利用料金併用制）				
	料金設定					
	サウンディング実施対象施設※	○				
	指定期間	R3. 4. 1		～ R8. 3. 31		
	営業期間・時間	・休館日／毎週月曜日 ・開館時間／午前9時～				
		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				
自主事業の内容	①スポーツ大会 ②各種趣味・創作教室及び健康づくり教室					
直近3年の年間利用者数	R3	44,465 人	R4	43,576 人	R5	60,501 人
直近3年の年間利用収入	R3	13,241 千円	R4	17,452 千円	R5	20,618 千円
直近5年の収支決算(単位:千円)		R元	R2	R3	R4	R5
収入計		128,613	130,263	126,984	130,410	133,040
利用料金収入		19,320	11,880	13,241	17,452	20,618
指定管理料		108,532	117,780	113,207	112,350	111,506
その他収入		761	603	536	608	916
支出計		124,996	127,571	121,165	130,833	130,694
人件費		53,024	58,913	50,092	51,930	51,524
光熱水費		27,911	23,706	29,430	34,438	34,536
修繕費		4,009	3,897	2,900	2,699	4,686
外部委託費		17,580	19,300	18,475	18,631	18,722
その他経費		22,472	21,755	20,268	23,135	21,226
差引		3,617	2,692	5,819	▲ 423	2,346

※単年度維持管理・運営費が1億円以上の公募施設について、民間事業者の意見を参考に運営手法や公募要件を検討するため、指定期間終了の3年前にサウンディング(官民対話)を実施する。

2 観点ごとの評価

<観点 I> 施設の設置目的（施設の目指す姿）の達成に関する取組

【ポイント】

施設の設置目的(施設の目指す姿)を達成するための取組がなされ、その効果があったか。

○指定期間における運営方針・施設の利用目標

(R6年度以降に指定管理を開始・更新する施設から基本協定書に定めることとなっているため、それまでは記載不要)

○目標の設定(毎年度、県と指定管理者が協議の上、業務計画書に定める目標)

令和5年度 の目標	利用者数 50,269人
--------------	--------------

○指定管理者による実績報告

令和5年度 の実績	実績	60,501	達成率	120.4%	
	具体的な 取組と その効果	新型コロナウイルス感染症の感染法上の位置づけが5類感染症移行に伴い、自粛、人数制限を撤廃し従来通りの事業展開を図ったこと、特に各種イベント開催の宣伝効果等により休憩利用者・宿泊者が大幅に増加した。			
直近3年 の実績	年度	R2年度	R3年度	R4年度	
	目標	80,000	49,013	52,514	
	実績	39,742	44,465	43,576	
	達成率	49.7%	90.7%	83.0%	
令和6年度 の目標 (設定根拠)	目標	利用者数 58,306人			
	設定根拠	令和5年度利用者実績値(R5.4~12)を基に設定した。			

※指標が複数ある場合は欄を適宜追加すること。

<観点 I> の評価

	評価者	評価	コメント
評価欄	指定管理者	A	施設の設置目的である「地域・世代間交流、健康増進、生きがいきり事業」について、ほぼ事業計画通りに進めることができた。各種イベントを開催し集客に努めたほか、その宣伝効果等により新規顧客の獲得に繋がった。
	県 (所管課)	A	各種イベントの開催にあたり、宣伝等を行うことで新規顧客を獲得し、目標達成率が120.4%となったことは評価できる。

【評価基準】次の基準により評価。基準によらず各区分に相当すると認められる場合は、コメント欄に理由を付すこと。
また、施設の設置目的(施設の目指す姿)を達成するための、指定期間における運営方針・施設の利用目標について、指定期間開始年度から評価対象年度までの達成状況をコメント欄に記載すること。

A: 目標達成(数値目標の場合は100%以上)

B: A及びC以外

C: 目標達成に向けて改善が必要(数値目標の場合は80%未満)

＜観点Ⅱ＞ 施設の有効性（利用者の満足度）の向上に関する取組

【ポイント】

サービスの質を維持・向上するための具体的な取組がなされ、その効果があったか。

○指定管理者による実績報告

利用者満足度 令和5年度 の実績	実績	85.5%		
	具体的な 取組と その効果	利用者アンケートで出されたご意見を検討し対応可能なものは即時に対応を図った。利用者から不満の出やすい、受付の対応や掃除等の環境整備には特に力を入れた結果、利用者から好評を得た。		
利用者満足度 の状況 (直近3年)	R2年度	R3年度	R4年度	
	85.5%	85.8%	84.9%	

＜観点Ⅱ＞の評価

評価欄	評価者	評価	コメント
		指定管理者	A
	県 (所管課)	A	利用者満足度は高水準を維持しており、接遇研修により職員の資質向上を図るなど、更なる利用者満足度の向上に取り組んでいることは評価できる。

【評価基準】次の基準により評価を行う。基準によらず各区分に相当すると認められる場合は、コメント欄に理由を付すこと。

A:満足度80%以上 B:A及びC以外 C:満足度60%未満

＜観点Ⅲ＞ 効率性の向上等に関する取組

(1)経費の低減

【ポイント】

施設の管理運営(指定管理業務)に関し、経費を効率的に低減するための十分な取組がなされ、その効果があったか。

○指定管理者による実績報告

令和5年度 の実績	経費の 低減実績	利用者増に比例して電気、水道使用実績が増加したが、暖冬等により燃料代が5%削減された結果、光熱水費は前年度比でほぼ同額となった。経費全体でも前年度とほぼ同額となった。
	具体的な 取組と その効果	温度管理や節水に務め、光熱水費はほぼ前年度と同額となった。「ノー残業デー」による時間外手当の削減、より低廉な製品への代替による消耗品費の削減の結果経費全体で前年度より減額した。

※費用の総額では効果が計れない場合は、例えば利用者1人当たりの単価を算出する方法等も考えられる。

(2)収入の増加 ※指定管理料制施設を除く

【ポイント】

収入を増加するための具体的な取組がなされ、その効果があったか。

○指定管理者による実績報告

令和5年度 の実績	収入の 増加実績	利用料金収入が前年比で20%、金額ベースでは3,159千円増加した。
	具体的な 取組と その効果	自粛や制限を解除し「秋田を旅しようキャンペーン」や独自の優待割引、イベントを通じた広報活動の効果により、有料利用者が15%増加し、これに伴い利用料金収入も増加した。

＜観点Ⅲ＞の評価

	評価者	評価	コメント
評価欄	指定管理者	B	経費については低減したものの、ほぼ同額だった。収入は利用料収入が20%増加したものの指定管理料が削減されたため収入全体では2%の増加に留まった。
	県(所管課)	B	有料利用者を15%増加させ、時間外勤務の削減、消耗品費等の経費の削減に努めていることについては評価できる。

【評価基準】 次の基準により評価を行う。基準によらず各区分に相当すると認められる場合は、コメント欄に理由を付すこと。

A: (1)経費の低減、(2)収入の増加とも前年比で5%以上改善

B: A、C以外

C: (1)経費の低減、(2)収入の増加とも前年比で5%以上悪化

＜観点Ⅳ＞ 公の施設にふさわしい適正な管理運営に関する取組

【ポイント】

施設の管理運営（指定管理業務）の適切な実施に向けた具体的な取組がなされ、その効果があったか

○指定管理者による実績報告

令和5年度 の実績	<ul style="list-style-type: none"> ○人員配置 施設の管理運営に必要な人員を配置しており、サービス提供に支障は生じていない。 ○職員の資質向上 定期的に接遇研修等職員研修を行っている。 ○地域や関係団体等との連携 フレイル予防等を目的とした健康体操教室を隣接する地域包括支援センターと共同で通年開催したほか、世代間交流事業や各種イベントへの参加を通し連携に努めている。 ○安全対策 施設の安全点検を実施し、必要に応じて修繕や補修を行い、利用者が常に安全に利用できる状態を保っている。 ○危機管理等 災害防止マニュアル、BCPを整備し年2回避難訓練を実施した他、緊急時連絡体制を整備している。
--------------	---

＜観点Ⅳ＞の評価

	評価者	評価	コメント
評価欄	指定管理者	A	実績報告に記載のとおり、施設の管理運営等、指定管理業務は適正に行っている。
	県(所管課)	A	指定管理業務について、実績報告のとおり適正に実施されている。

【評価基準】 A: 順調(改善点なし)、B: 概ね順調(重大な問題点なし)、C: 改善が必要(重大な問題点あり)
県(所管課)の評価においては、モニタリング結果を踏まえて評価を行う。

【県の施策達成に向けた県所管課の施設運営に対する考え方】

※全施設記載

○県の施策の達成状況(施設を運営することで、県の施策がどの程度達成されたか等)
地域・世代間交流や生きがいつくりの拠点として、子どもからお年寄りまで様々な年齢層に利用されており、利用者の健康増進及び生きがいつくりの創出に寄与している。
○施設運営の課題
建設から25年が経過し、施設の老朽化が課題となっている。
○今後の方向性(県の施策の達成状況や課題を踏まえて、今後所管課としてどのように対応していくか等)
施設の安定運営に必要な修繕を実施しながら、利用者の増加を目指す。

【外部有識者委員会による評価(提言):令和5年度実施】

※今年度評価対象施設は、外部有識者委員会終了後、行政経営課が記載の上公表する。

評価(提言)
○施設の管理運営状況について(<観点I>~<観点IV>に対するコメントを記載)
<ul style="list-style-type: none">・有料部門の利用者が前年度比大幅に増加している中で、経費総額を前年度比7%増で抑えたのは評価できる。・感染症や自然災害が発生した際を見据えたBCP(業務継続計画)を策定していることは評価できる。様々な激甚災害等が発生している最近の状況を踏まえ、引き続き状況に即した見直し等を進めていただきたい。・厳しい収支状況が続いていることから、経営改善について検討が必要と考える。ただし、集客強化によって経営改善を図る施設ではないと考えられることから、ユーティリティコストの上昇分を現行の指定管理料の範囲でどのように対応するのか検討が必要と考える。しかし、指定管理料のみならず、魅力的なイベント開催等による更なる誘客に努めて、利用料収入の更なる増加へ向けた取組も進める必要があると考える。
○県の施策達成に向けた施設運営について (県の施策達成に向けた県所管課の施設運営に対する考え方を踏まえてコメントを記載)
<ul style="list-style-type: none">・世代間交流や生きがいつくりの拠点としての役割を十分に果たしている施設であると考えられることから評価できる。利用者の安全確保と利便性、サービスの提供維持を目的とした計画的な施設修繕を怠らないようにしていただきたい。・健康増進は、間接的にあらゆる面で効果をもたらしていると感じており、対象地域の医療費低減にも繋がっている可能性も考えられることから、取組を継続していただきたい。・施設の老朽化への対応について検討が必要と考える。県や関係市町村の支援が可能かを含めた検討や、設備導入等に関して緊急度を踏まえ優先順位を整理した「設備投資計画」等の策定も必要ではないかと考える。

【外部有識者委員会による評価(提言)を踏まえた今後の対応方針:令和 年度策定】

今後の対応方針
指定管理者(施設の管理運営等について今後の対応方針を記載)
<ul style="list-style-type: none">・BCPについては、施設で定めた年間計画に基づき、必要な見直しを行うと共に避難訓練や研修を実施する。・経営改善については、利用料金に対する費用の割合が高いため費用削減が鍵となるが、物価高騰、特にユーティリティコストが上昇していること、施設の老朽化に伴う修繕費用の上昇などマイナスの要素が多い。固定費の更なる見直しを行いながら可能な限り経費の節減を図っていく。・季節毎にイベントを企画、開催し、それをSNS等による情報発信を進めていくこと、また、顧客満足度調査やアンケート調査を実施し、その結果を踏まえ、利用者サービスの向上を図ることで集客に努め利用料収入の増加に繋げていく。
県所管課(県の施策達成に向けた施設運営等について今後の対応方針を記載)
<ul style="list-style-type: none">・施設の修繕及び老朽化への対応については、修繕の優先順位等を考慮して策定した「あきた公共施設等総合管理計画に基づく個別施設計画」に基づき、計画的な修繕ができるよう関係機関と協議を図っていくが、県全体としての修繕の優先順位の整理については、この協議の中で整理されるものと考えている。・健康増進活動については、老人福祉総合エリアの設置目的となっており、この目的の達成に向け、引き続き高齢者の健康増進に繋がるような事業が展開されるよう、指定管理者に働きかけていきたい。

【今後の対応方針の進捗状況について】

※今後の対応方針策定済みの施設について、策定翌年度の評価対象年度から記載

今後の対応方針の進捗状況
指定管理者(施設の管理運営等について今後の対応方針に係る進捗状況を記載)
<ul style="list-style-type: none">・BCPについては策定済みであり、年間計画に基づき避難訓練等を実施予定である。・物価高騰による経費上昇を最小限に抑えるよう購入時期、方法、より低廉な物への代替等により可能な限り経費節減に取り組んでいる。・各種イベントや優待サービスを企画し、その内容をSNS(「X」、「インスタグラム」)により情報発信を行っている。顧客満足度調査やアンケート調査から顧客ニーズを収集し、可能な範囲で対応を図りサービス向上に努めている。
県所管課(県の施策達成に向けた施設運営等について今後の対応方針に係る進捗状況を記載)
<ul style="list-style-type: none">・施設の修繕計画については「あきた公共施設等総合管理計画に基づく個別施設計画」に盛り込んだ。・健康増進活動については、指定管理者の自主事業として適切に実施されている。