

(別紙1)

## 管理運営状況 評価シート【平成 29 年度】

(評価日 平成 30 年 6 月 20 日)

### 1 施設の概要

施設名	岩手県立福祉の里センター
所在地 電話・FAX HP・電子メール	岩手県大船渡市立根町字田ノ上 30-20 電話 0192-27-0294 FAX 0192-27-4386 http://satocen.sakura.ne.jp/
設置根拠	福祉の里センター条例
設置目的	(設置：平成 4 年 4 月 1 日) 社会福祉に関する研修、啓発活動等を行うことにより、県民の福祉意識の高揚を図る。
施設概要	敷地面積 9,325.30 m <sup>2</sup> 、延床面積 2,988.81 m <sup>2</sup> 、鉄筋コンクリート造、地上 2 階 主な施設 多目的ホール、会議室、研修室 (4 室)、大広間 (3 室)、工芸室、宿泊室 (10 室、定員 52 名)
施設所管課	岩手県保健福祉部地域福祉課 (電話 019-629-5481 (ダイヤルイン)、メールアドレス AD0004@pref.iwate.jp)

### 2 指定管理者

指定管理者名	社会福祉法人大洋会
指定期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 32 年 3 月 31 日 (5 年間)
連絡先	岩手県大船渡市立根町字下欠 125-15 電話 0192-26-3800 FAX 0192-26-2771

### 3 指定管理者が行う業務等

業務内容 (主なもの)	管理運営業務		
職員配置、管理体制	9 名 (平成 30 年 3 月 31 日現在) (内訳) 正職員 7 名、契約職員 2 名	組織図	所長 (1) - 係長 (1) - 主任 (1) - 事務職員 (1) - 指導員 (5)
利用料金	岩手県指令地福第 1062 号 (平成 26 年 3 月 31 日) により承認した利用料金		
開館時間	宿泊室以外 9 時～21 時 30 分 宿泊室 到着の日の 16 時 ～出発の日の 10 時	休館日	無し

### 4 施設の利用状況

(単位：人)

(利用者数、稼働率等)	前期間 平均	指定管理期間						備考
		27 年度	28 年度	29 年度	30 年度	31 年度	期間平均	
第 1 四半期	19,499	21,391	15,800	17,078				
第 2 四半期	23,885	24,126	18,842	19,217				
第 3 四半期	25,466	22,333	17,721	15,882				
第 4 四半期	22,670	19,517	15,841	14,841				
年間計 (実績)	91,520	87,367	68,204	67,018				
年間計 (計画)								

## 5 収支の状況

(単位：千円)

区 分	前期間 平 均	指定管理期間						備考
		27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	期間平均	
収 入	利用料金収入	5,672	5,088	4,551	4,114			
	県委託料	51,940	52,894	54,177	54,245			
	自主事業収入	1,298	1,449	1,126	756			
	小計	58,910	59,431	59,854	59,115			
支 出	人件費	30,218	33,687	29,901	28,561			
	維持管理費	26,767	24,404	27,421	27,419			
	事業費							
	自主事業費	1,298	1,449	1,093	756			
	小計	58,283	59,540	58,415	56,736			
収支差額	627	109	1,439	2,379				

## 6 利用者の意見等への対応状況

### (1) 利用者意見（満足度等）の把握方法

把握方法	アンケート、「ふれあいポスト」の設置（目安箱）	実施 主体	指定管理者
------	-------------------------	----------	-------

### (2) 利用者からの苦情・要望

受付件数	苦情 4件、要望 13件、その他 177件		
主な苦情、要望等	対応状況		
① 宿泊室洗面台、止水しても水がポタポタ漏れている。	洗面台の水栓本体の交換修繕を実施しました。		
② 洋式のトイレが欲しい。数が少ない。	開館当初と比べて洋式トイレのニーズが高まっており、和式から洋式への変更を計画的に実施していきます。		
③ トイレのウォシュレットが故障している。	シャワートイレ本体の交換修繕を実施しました。		
その他利用者からの積極的な評価等 ・施設全体に清潔感があり、職員の対応も良く、気持ち良く利用出来ました。 ・環境が良くとてもいいですね。部屋も広々としてゆったり気分ですごす事が出来ました。			

## 7 業務点検・評価（※）

### (1) 業務の履行状況

項 目	事業計画、県が求める水準	実績（指定管理者の自己評価）	評価 指標
運営業務	1 利用者のニーズを考慮し、年中無休とする。【提案：指定申請】	1 年中無休で開館しました。	A
	2 利用料金は、あらかじめ知事の承認を受けたものとする。【条例第6条②】	2 知事の承認を受けた利用料金としています。	A
	3 施設の利用状況及び利用料金収入等について、毎月県に報告する。【基本協定第10条】	3 基本協定に基づき、翌月10日までに県に報告しました。	A
	4 絶対に差別することなく、平等に利用させる。【提案：指定申請】	4 受付順に利用を許可し、公平性を確保して平等に利用させた。	A

施設の利用状況	1 パンフレットやチラシ等を作成して関係機関に送付したり、ホームページでイベント紹介などを行い施設の利用を呼びかける。【提案：指定申請】	1 広報誌「福祉の里」を年3回発行し、県内各関係機関に送付しました。また、ホームページにて施設の予約状況や各事業案内をお知らせして、研修会等の参加をよびかけました。事業で福祉施設等を訪問した際、当センターの広報活動を実施しました。	A
事業の実施状況	1 福祉に関する実践教育及び研修を行う。【仕様書第5(3)】 2 福祉の里内施設との連携により、福祉の各種イベントを開催する。【仕様書第5(4)】	1 社会福祉従事者等専門研修会を年5回実施しました。 (高齢者支援、レクリエーション支援、児童支援等) 2 福祉の里全体施設、市社協と連携し、「鯉のぼり子どもの集い」「ボランティアフェスティバル」を開催しました。	B B
施設の維持管理状況	1 法令により点検等が義務付けられている施設及び設備、あるいは安全上、保安上点検が特に必要な施設及び設備については、点検等を行う。【仕様書第12】 2 必要と認められる施設名、点検箇所、点検項目を設け、施設の点検を行う。【仕様書16】	1 法令及び仕様書に基づき、点検等が義務付けられている施設及び設備、また安全・保安上点検が必要な施設及び設備についての点検を確実に実施しました。また、浴用水の水質検査や配管洗浄は、法令で義務付けられた回数以上を実施し、安全衛生の保持に努めました。 2 業務点検表に基づき、毎日5回点検を実施しました。修繕が必要な項目については速やかに対応しました。また、交流広場施設等(遊具含む)は点検表に基づき、週1回点検を実施しました。	A A
記録等の整理・保管	1 指定管理者として作成した帳票書類は、5年間保管する。【仕様書第11】	1 作成した帳票書類は、確実に5年間保管しています。	A
自主事業、提案内容の実施状況	1 高齢者や障がい者を対象とする各種生涯学習事業や交流事業を実施する。【提案：指定申請】	1 障がい者を対象とする「ふれあいボッチャ大会」を年1回、高齢者を対象とする「グラウンド・ゴルフ岩手県大会」を年1回、「気仙高齢者大学大学院」を月1回「うたを楽しむ会」を週1回実施しました。また、「芸能ボランティアの会」で福祉施設等の慰問活動を随時実施しました。他にも、小学生を対象とした「サマースクール」「ウィンタースクール」を実施しました。	A
(施設所管課評価) ・ 成果のあった点 浴用水の水質検査や配管洗浄を適切に実施するなど、施設の安全衛生の保持に努めている点が評価できる。また広報誌の発行やホームページによる予約状況の案内など、利用者が利用しやすくなるような取組を行っている。 ・ 改善を要する点 特になし。			A

(2) 運営体制等

項目	事業計画、県が求める水準	実績（指定管理者の自己評価）	評価指標
職員の配置体制	1 管理運営を円滑に遂行するため各業務に適した者及び必要な有資格者を配置する。【仕様書第6】	1 各種事業を円滑に遂行するため、小学校教諭、社会福祉主事、インスタントシニアインストラクター、初級障がい者スポーツ指導員、卓球バレー普及指導員の有資格者を配置しました。	A
苦情、要望対応体制	1 利用者の意見要望を把握するため、定期的にアンケートを実施し、その結果を管理運営業務に反映させる。【仕様書第9】  2 アンケート結果及び管理運営業務への反映状況等について、県に報告する。【仕様書第9】	1 各事業実施時には、必ずアンケートを実施しました。また、宿泊者には初回利用者を主にアンケートを実施しました。アンケート結果を職員間で回覧して、意見要望等の情報共有を図り、改善が必要な場合は速やかに対応したほか、次回の事業実施時の参考としました。  2 アンケート結果及び改善状況等については、毎月の定期報告で県に報告しました。	B  B
危機管理体制（事故、緊急時の対応）	1 施設の点検は毎日行い、異常を発見した時は、速やかに使用停止等の措置を行うほか、安全上、機能上支障がある破損等は、県に報告する。【仕様書第16】  2 人身事故が発生した場合は、事故者の保護に努め、応急手当を行うほか救急車の要請等適切な措置を行う。【仕様書第19】  3 利用者の金品盗難、紛争等が発生した場合は、警察署に通報する。【仕様書第19】  4 事件・事故の内容の如何に関わらず調査を行い原因究明に努め、管理運営上改善すべき点については適切な措置を行う。【仕様書第19】  5 事故等の顛末を事故報告書等により県に報告する。【仕様書第19】  6 携行できる応急手当用品を常時備える。【仕様書第19】  7 危機管理マニュアル（大洋会）に従い適切に対応する。【提案：指定申請】	1 施設点検は、業務点検表に基づき、1日5回実施しました。異常を発見した場合は使用停止の措置を行ない、速やかに修繕で対応しました。また、施設及び設備で経年劣化や老朽化で大規模修繕が必要な箇所等は、県に修繕の要望を報告しました。  2 人身事故は発生していません。  3 金品盗難、紛争等は発生していません。  4 事件・事故等は発生していません。  5 事故等は発生していません。  6 携行用バッグに入れて常備し、屋外での事業の際には必ず携行しています。  7 消防計画を策定し、消火訓練、通報訓練、避難訓練を年2回実施しました。また、地震発生時や津波警報発令時の対応を、マニュアルに基づき職員間で確認しました。	B  A  A  A  A  A

コンプライアンスの取組み、個人情報の取扱い	<p>1 仕様書に定める基本的事項に従って、管理運営を行う。【仕様書第4】</p> <p>2 法令により点検等が義務付けられている施設及び設備について、点検等の措置を行う。【仕様書第12】</p> <p>3 個人情報管理規程（大洋会）に従い、適正に管理する。【提案：指定申請】</p>	<p>1 関係法令及び条例の規定を順守、個人情報を適切に管理し、公共性、公平性を確保しながら管理運営を行いました。また、施設設備及び備品の維持管理に努めました。</p> <p>2 法令等に義務付けられている施設及び設備の点検、安全上・保安上必要な点検、施設運営上必要な点検を確実に実施しました。</p> <p>3 業務に関連して取得した利用者の個人に関する情報の取扱いに関して、個人の権利利益を侵害しないよう、また、個人情報が漏えいしないよう適正に管理するため、職員研修を実施して徹底を図りました。</p>	A A A
県、関係機関等との連携体制	1 県と適宜連絡調整を行い、相互に協力して円滑な運営を図る。【仕様書第21】	1 状況等に応じて、随時県に連絡、相談、報告をして、相互協議を行ない円滑な運営を図ることに努めました。	B
<p>(施設所管課評価)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>成果のあった点 ニュースポーツの普及に向けて有資格者を積極的に配置している点が評価できる。また、アンケート結果についても適切に対応し、管理運営や事業実施に反映されている。</li> <li>改善を要する点 個人情報の取扱について、より一層の適正な管理に努める。</li> </ul>			A

(3) サービスの質

項目	事業計画、県が求める水準	実績（指定管理者の自己評価）	評価指標
運營業務	<p>1 従事者は公の施設の管理運営に従事する者であることを自覚し、利用者への対応、作業等には十分に注意を払う。【仕様書第7】</p> <p>2 職員に対する管理運営上必要な研修を実施する。【仕様書第5(4)】</p>	<p>1 公の施設の管理運営に従事する職員である事の自覚を促すとともに、コンプライアンスの厳守、電話の応対や言葉遣いの職場内研修を実施し、職員の資質向上に積極的に取り組みました。</p> <p>2 安全衛生、事故防止、防火管理について職場内研修を実施しました。</p>	A B
利用者サービス	<p>1 利用者のニーズを考慮し、年中無休とする。【提案：指定申請】</p> <p>2 利用者の声を常に重視し、誠実に対応するとともに、接客マナーなどの職員研修も実施する。【提案：指定申請】</p>	<p>1 申請提案通り、年中無休で開館しました。</p> <p>2 利用者の声を把握するために、宿泊者や事業参加者にアンケートを実施して、早急に改善できるところは、迅速に対応しました。また、接客マナーや電話対応の職場内研修を実施して、職員のスキルアップに努めた。</p>	A A
利用者アンケート等	1 利用者の意見要望等を把握するために定期的にアンケートを実施し、その結果を業務に反映させる。【仕様書第9】	1 意見提言箱の設置のほか、初回宿泊者、各事業ごとにアンケートを随時実施し、業務改善等が必要な場合は、職員間で協議して迅速に対応しました。	A

	2 アンケート結果及び業務への反映状況について県に報告する。【仕様書第9】	2 アンケート結果及び改善状況等については、毎月の定期報告にて県に報告しました。	B
(施設所管課評価) ・ 成果のあった点 利用者が安心・安全に利用できるよう、コンプライアンス遵守に関する研修や電話応対等の接客マナーに関する研修を実施した点が評価できる。また、利用者の要望等を運営に反映させるような取組を積極的に行っている。 ・ 改善を要する点 特になし			A

(4) サービス提供の安定性、継続性

項目	事業計画、県が求める水準	実績（指定管理者の自己評価）	評価指標
事業収支	1 経営基盤が安定しており、指定管理業務の継続的な運営を行う能力を有している。	1 法人の運営は順調に推移しており、経営基盤は安定しています。 また、事業等の実施にあたり、必要に応じて法人内の各施設の職員が支援する体制をとっています。	B
(施設所管課評価) ・ 成果のあった点 法人全体におけるバックアップ体制が整っている点が評価できる。 ・ 改善を要する点 特になし			B

※（注1）県記載欄：「事業計画・県が求める水準」、「評価指標」「施設所管課評価」  
指定管理者記載欄：「実績（自己評価）」

（注2）評価指標

- A：協定書、提案書等の内容について高レベルで実施され、また、計画を上回る実績（効果）があり、優れた管理がなされている。
- B：概ね協定書、提案書等の内容どおり実施され、計画どおりの実績（効果）があり、適切な管理が行われている。
- C：一部、改善・工夫を要する事項が見られたが、改善済み、または改善される見込みである。
- D：協定書等の内容に対し、不適切な事項が認められ、改善を要する。

## 8 指定開始年度から評価年度までの総合評価

### (1) 指定管理者の自己評価

<p>① 成果があった点</p> <p>東日本大震災時に避難所として大きな役割を担った経験から、職員は地震以外の自然災害時における対応等も常に高い意識を持ち業務に従事している。どの事業を行うにあたって安全安心面を重視し運営されているものである。</p> <p>市街地の整備が進み、かつての公共施設等がリニューアルされ、比較的新しい方の施設であった当センターは逆転し古い方の施設となり、加えて付近の公共交通機関は特段環境整備が進んだ状況にはないものとなっているため、利用者の増員には非常に苦慮している。その中でも自主事業においては一時送迎を行いながらも参加者及び利用者の増員となるべく措置を講じてきた。しかし、車両の確保・運転手の確保・送迎範囲など、長期的な継続を展望すると現在は限られた事業のみの対応としている。</p> <p>平常時の日中は、高齢者や障がい者に向けた事業、夏休み・冬休み等は子供を中心とした事業を中心に行っており、職員アンテナを張り、アンケートや情報収集によりが内容を吟味し、参加者には好評を得ているものである。</p> <p>東京オリンピック・パラリンピックの競技種目の一つでもある「ボッチャ」に早くから注目し、障がい者の競技としてよりは誰でもが行えるレクリエーション的なローカルルールを確立し毎月1度の大会も開催しているため、これを機会に生涯スポーツの一つとして県内にもさらに普及を図りたい。</p> <p>宿泊者等からも気持ちよく利用できたとの感想がいただけておりますし、ここ数年においては大きな苦情もなく運営ができています点は良好と評価できるかと思えます。</p>
<p>② 改善を要する点 (苦慮している事項)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・開設時からの年数経過による、施設整備等予算内での改修及び更新</li><li>・宿泊者用のWi-Fi環境設置に向けた費用対効果</li></ul>
<p>(積極的に取り組みたい事項)</p> <p>和式トイレを洋式トイレへの計画的な改修</p>
<p>④ 県に対する要望、意見等</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・老朽化が進む車両の更新(平成4年式)</li><li>・交流広場の樹木の根による張り出しのための歩道修繕</li><li>・視聴覚室の有料化</li></ul>

### (2) 県による評価等

<p>① 指定管理者の運営状況について</p> <p>概ね適切な管理運営がなされていると認められる。</p> <p>特に、ニュースポーツの普及や地域の方々の交流・子育て支援に積極的に取り組んでいる点が評価できる。</p> <p>一方で、震災以降増加していた利用者数は、平成25年度の約10万人をピークに年々減少し、平成29年度は6万7千人となっている。利用水準は震災前(平成22年度6万3千人)と同程度となっており、指定管理者には、更なる利用促進と利用者満足度の向上を図るために、これまで以上に利用者の意見を踏まえた管理運営の改善、事業の実施に努めてほしい。</p>
<p>② 県の対応状況について(自己評価)</p> <p>指定管理者からの定期報告により運営状況の確認を行うとともに、必要に応じて指定管理者と情報交換、協議を行いながら対応している。</p> <p>また、平成29年度は特に大きな苦情や問題点もなく、指定管理者、県ともにこれまで改善・指導等を行ってきた成果が表れてきたものと考えられる。</p> <p>今後も、指定管理者との連携を図り、利用者満足度の向上を図っていく。</p>
<p>③ 次期指定管理者選定時における検討課題等</p> <p>県民の福祉意識の向上を図るため、施設が所在する気仙地域やそれ以外の地域からの利用も含め、更なる利用促進を図っていく必要がある。</p>

## 9 改善状況等

改善を要すると評価された項目（C、D評価の項目について）
なし
改善状況
（指定管理者から県への報告年月日：平成 年 月 日）
改善状況の確認
（再評価年月日：平成 年 月 日）