



## 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	5,087	4,551	4,113	4,115	3,607	4,295	
	県委託料	51,940	52,894	54,177	54,245	54,291	55,345	54,190	
	自主事業収入	1,298	1,449	1,126	756	821	724	975	
	小計	58,910	59,430	59,854	59,114	59,227	59,676	59,460	
支 出	人件費	30,218	33,687	29,901	28,561	28,734	29,160	30,009	
	維持管理費	26,767	24,404	27,421	27,419	28,004	29,074	27,264	
	事業費								
	自主事業費	1,298	1,449	1,093	756	821	421	908	
	小計	58,283	59,540	58,415	56,736	57,559	58,655	58,181	
収支差額	627	▲110	1,439	2,378	1,668	1,021	1,279		

## 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 1件、要望 14件、その他 206件		
主な苦情、要望等	対応状況		
① 「宿泊室以外22時消灯」とありましたが談話室で23時過ぎまで大声でにぎやかでした。	宿直員の見回り徹底と指摘がありました事例があった場合は、声をかける。		
② 洋式トイレが少ない。トイレ和式→洋式に変更を希望する。	トイレ和式から洋式への変更を要望する声はとて多い。昨年度1台改修しました。今後も計画的に変更を実施していきます。		
③ ドライヤーがもう少し個数があると嬉しい。(団体様宿泊時)	個数を増やし、一斉に使用すると容量が足りずブレーカーが落ちてしまうので、そこを理解していただく。		
その他利用者からの積極的な評価等 ・こんなにすばらしい設備と対応でお安く、又利用したいです。他の方にも紹介したいです。 ・料金が安くて利用しやすいです。お部屋も立派でくつろぐことができました。			

## 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】 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】 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】 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】	1 年中無休で開館しました。 2 知事の承認を受けた利用料金としています。 3 基本協定に基づき、翌月10日までに県に報告しました。 4 受付順に利用を許可し、公平性を確保して平等に利用していただいた。	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、研修会等の参加を呼びかけました。各事業で福祉施設を訪問した際には、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、人生会議等) 2 福祉の里内施設、市社協と連携し、「鯉のぼり子どものつどい」「ボランティアフェスティバル」を共催で開催しました。	A
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浴場ろ過装置及び配管経路洗浄消毒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)は点検表に基づき、週1回点検を実施しました。	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、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 毎年実施している高齢者を対象とした「グラウンド・ゴルフ岩手県大会」は雨天のため中止とした。「気仙高齢者大学大学院」は月1回、「うたを楽しむ会」は週1回開催しました。また、障がい者を対象とした「ふれあいボッチャ大会」を年1回開催しました。他にも、「芸能ボランティアの会」で高齢者福祉施設等への慰問活動を随時実施しました。	A
<p>(施設所管課評価)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・成果のあった点 浴用水の水質検査や配管洗浄、故障箇所の迅速な修繕などの実施を通じ、施設の安全衛生の保持や維持管理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。</li> <li>・改善を要する点 特になし。</li> </ul>			

(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 各種事業等を円滑に遂行するため、社会福祉士、小学校教諭、幼稚園教諭、商業簿記2級、インストラクタ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、次回の事業実施時の参考としました。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、意見要望等の情報共有を図るとともに、改善が必要と判断した場合は、速やかに対応しました。  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。	A

<p>危機管理体制（事故、緊急時の対応）</p>	<p>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】</p> <p>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】</p> <p>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】</p> <p>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】</p> <p>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】</p> <p>6 携行できる応急手当用品を常時備える。 【仕様書第 19】</p> <p>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】</p>	<p>1 施設点検は、業務点検表に基づき毎日 5 回点検を実施しました。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とされる箇所につきましては、県に修繕の要望を報告しました。</p> <p>2 人身事故は発生しておりません。</p> <p>3 金品盗難、紛争等は発生しておりません。</p> <p>4 事件、事故等は発生しておりません。</p> <p>5 事故等は発生しておりません。</p> <p>6 携行用バッグに入れて常備し、すぐに携行出来るよう備えました。また、施設外での事業実施の際には必ず携行しました。</p> <p>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。</p>	<p>A</p>
<p>コンプライアンスの取組み、個人情報の取扱い</p>	<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遵守、個人情報を適切に管理、公共性、公平性を確保しながら管理運営を行ないました。</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・保安上必要な点検及び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、個人情報保護の徹底を図りました。</p>	<p>A</p>
<p>県、関係機関等との連携体制</p>	<p>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】</p>	<p>1 状況等に応じて、随時県に報告、連絡、相談をして、相互協議を行い円滑な運営を図ることに努めました。</p>	<p>A</p>

<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 特になし。</li> </ul>	
---	--

(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
運営業務	<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ことの自覚を促すとともに、コンプライアンスの厳守、利用者への対応（電話の対応、言葉遣い、苦情・要望の応対等）の職場内研修を実施しました。また、事業実施にあたり、安全性を重視、確認して行いました。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
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、宿泊者や施設利用者、各事業参加者にアンケートを実施しました。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ました。</p>	A
利用者アンケート等	<p>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】</p> <p>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】</p>	<p>1 意見提言箱の設置のほか、初回宿泊者、各事業毎に事業参加者へのアンケートを実施し、業務改善が必要な場合は、職員間で協議して迅速に対応しました。</p> <p>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。</p>	A
<p>(施設所管課評価)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・改善を要する点 特になし。</li> </ul>			

(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。	A
(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。			

※（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 成果があった取組み、積極的に取り組んだ事項</p> <p>キャップハンディや高齢者疑似体験は小学校や中学校での授業で行われており、ハンディを体験することで理解がより深まることが生徒の感想から伺え、ボランティア等での体験・活動も理解向上に役立つがそれ以上に障害のある方・高齢者のハンディの理解向上に成果が見られる。ボッチャ大会等の高齢者・障がい者・健常者の交流事業の実施により、活動の場の提供、健康増進への取組みとして貢献していることがこの度のコロナ禍での参加者からの声でも伺うことができ、地道な活動ではあるが成果を上げていると感じている。</p> <p>研修等を目的とした施設であることを特にも宿泊者には予約受付の際より説明を行っていること、お客様に対しての接客について気になる点は常に職員間でも注意し合う等の取組みにより、気持ちよく施設を利用させてもらったとの評価も度々いただいている。よって、県内外の多くのリピーターの方々にも利用されている状況となっている。</p> <p>自主事業においては、日中の活動の中心となると高齢者となることから運動・音楽・学びの分野で事業を企画し、好きな分野・得意な分野で継続的に参加され、福祉の向上に寄与していると思われる。</p>
<p>② 現在、苦慮している事項、今後、改善・工夫したい事項、積極的に取り組みたい事項</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 市街地の復興、公共施設の復旧と復興を支援される方々の減少に伴い、高台という安全安心な場所であるという利点が、普段使いでは不利な点となっている現状があります。</li> <li>・ 経年劣化に伴う設備関係の修繕を計画的に進めたいところではあるが、その都度の故障対応で予算が厳しくなり、和式トイレから洋式トイレへ改修も遅れているので、利用の向上における重要度・優先度からそれらのものは、年度前半に実施し利便性の向上を最優先に進められるよう取り組んでいきたい。</li> <li>・ 最近はネットワーク会議等も急速に増えていること、宿泊者からの Wi-fi 環境の希望も考慮し、宿泊棟と会議・研修室でのネット環境の整備も利用の増加手段の一役となるのであれば、整備が必要ではないかと考えているところでもあります。</li> </ul>
<p>③ 県に対する要望、意見等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 会議室や研修室と利用状況において差別化する必要がなくなっているため、視聴覚室の有料化を検討いただきたい。</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>施設管理の面では、各種設備等点検を漏れなく実施しているほか、平成 30 年度には 24 件の修繕を迅速に実施するなど、県民の安全・安心な利用のための適切な施設管理を行っている。</p> <p>事業実施の面においては、主催事業として社会福祉従事者専門研修や福祉体験学習といった県民の福祉意識の向上に寄与する事業を展開しているほか、自主事業としてニュースポーツの普及や地域の方々の交流・子育て支援にも積極的に取り組んでいる。</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、令和元年度は約 5 万 9 千人となり、利用水準は震災前（平成 22 年度約 6 万 3 千人）よりも低くなった。特に、令和元年度末には、新型コロナウイルスにおける感染拡大防止のため、臨時休館を行ったことも影響としてあると思われる。</p> <p>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、令和元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>さらに令和元年度末には新型コロナウイルス対応による休館等の感染拡大防止措置を行ってきた。</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）
無し
改善状況
（指定管理者から県への報告年月日： 年 月 日） 無し
改善状況の確認
（再評価年月日 年 月 日） 無し