

(別紙1)

管理運営状況 評価シート【平成26年度】

(評価日 平成27年6月29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㎡、延床面積 2,988.81㎡、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24年4月1日～平成27年3月31日(3年間) |
| 連絡先 | 岩手県大船渡市立根町字下欠125-15 電話 0192-26-2714 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 | 10名 (平成27年3月31日現在) (内訳) 正職員4名、契約職員6名(常勤5名、パート1名) | 組織図 | 所長(1)―指導員(8)―指導員補助(1) |
| 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 | なし |

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 |
|-------------|--------|--------|---------|--------|--------|----|
| | | 24年度 | 25年度 | 26年度 | 期間平均 | |
| 第1四半期 | 17,575 | 16,664 | 20,744 | 21,091 | 19,499 | |
| 第2四半期 | 19,771 | 20,904 | 25,164 | 25,586 | 23,885 | |
| 第3四半期 | 18,252 | 21,347 | 31,673 | 23,378 | 25,466 | |
| 第4四半期 | 17,277 | 21,832 | 22,719 | 23,459 | 22,670 | |
| 年間計(実績) | 72,875 | 80,747 | 100,300 | 93,514 | 91,520 | |
| 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 | |
|------|------------|--------|--------|--------|--------|--------|--|
| | | 24年度 | 25年度 | 26年度 | 期間平均 | | |
| 収 入 | 利用料金収入 | 3,614 | 5,746 | 5,699 | 5,572 | 5,672 | |
| | 県委託料 | 51,085 | 51,877 | 51,191 | 52,751 | 51,940 | |
| | 自主事業収入 | 1,439 | 1,421 | 1,250 | 1,223 | 1,298 | |
| | | | | | | | |
| | 小計 | 56,138 | 59,044 | 58,140 | 59,546 | 58,910 | |
| 支 出 | 人件費 | 30,550 | 29,777 | 30,554 | 30,323 | 30,218 | |
| | 維持管理費 | 22,115 | 28,157 | 25,343 | 26,802 | 26,767 | |
| | 事業費 | | | | | | |
| | 自主事業費 | 1,534 | 1,421 | 1,250 | 1,223 | 1,298 | |
| | 小計 | 54,199 | 59,355 | 57,147 | 58,348 | 58,283 | |
| 収支差額 | 5,228 | △311 | 993 | 1,198 | 627 | | |

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 件、要望 件、その他 件 |
| 主な苦情、要望等 | 対応状況 |
| ① 加湿器が欲しい | 加湿器を購入。貸出する旨の内容を掲示し、希望者に貸出した。 |
| ② 宿泊室にトイレが欲しい | 大規模な改装が必要になるので、現状では対応無 |
| ③ 宿泊室に冷蔵庫が欲しい | 宿泊室は原則飲食禁止になっているので、対応無 |
| その他利用者からの積極的な評価等 安くて、居心地がよく大変良かった。また利用したいと思います。 | |

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。（仕様では休日の設定可） | 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 知事の承認を受け告示され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。 | B |
| | 4 絶対に差別することなく、平等に利用させること。【提案：指定申請】 | 4 受付順に利用を許可し、公平性の確保に努めました。 | B |
| 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 パンフレットや広報誌を県内各関係機関に送付しているほか、ホームページを活用し、事業案内、予約状況についてお知らせしています。又、施設等を訪問し広報活動を実施しています。 | B |

| | | | |
|---|--|---|-------------------|
| 事業の実施状況 | <ol style="list-style-type: none"> 福祉に関する実践教育及び研修を行う。【仕様書第5(3)】 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)】 | <ol style="list-style-type: none"> 仕様書に基づき、各種実践教育、研修等を実施しました。 福祉の里の他施設や市社協と連携し、鯉のぼり子どもの集い、ボランティアフェスティバルのイベントを開催しました。また、視覚支援学校からマッサージボランティアを受け入れ、福祉の里内施設等からの参加者を得ました。 | <p>B</p> <p>B</p> |
| 施設の維持管理状況 | <ol style="list-style-type: none"> 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】 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】 | <ol style="list-style-type: none"> 法令及び仕様書のに基づき、確実に実施しました。浴用水の水質検査や配管洗浄は、利用者数に応じて法定で義務づけられた回数以上実施し、安全衛生の保持に努めました。 施設名、点検箇所、点検項目を設け、毎日5回点検を実施したほか、修繕が必要な個所については速やかに対応しました。 | <p>A</p> <p>B</p> |
| 記録等の整理・保管 | <ol style="list-style-type: none"> 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】 | <ol style="list-style-type: none"> 5年分保管しています。 | <p>A</p> |
| 自主事業、提案内容の実施状況 | <ol style="list-style-type: none"> 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】 | <ol style="list-style-type: none"> グラウンド・ゴルフ岩手県大会、ボッチャ選手権大会、高齢者大学大学院、地域防災リーダー養成研修会、仮設住宅居住者のスポーツ活動による心の支援活動などを実施し、地域の方々の交流の機会や利用者の拡大に努めました。 | <p>A</p> |
| <p>(施設所管課評価)</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 自主事業において、高齢者や障がい者の交流の機会をひろげ、利用者増に繋がった点が評価できる。 改善を要する点 職員について、福祉に関する研修等に積極的に参加するなど、資質の向上を図る必要がある。 | | | <p>B</p> |

(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 | <ol style="list-style-type: none"> 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】 | <ol style="list-style-type: none"> 各種事業の円滑な実施のため、小学校教諭資格者、障がい者スポーツ指導員等の有資格者を配置しています。 | <p>B</p> |
| 苦情、要望対応体制 | <ol style="list-style-type: none"> 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】 | <ol style="list-style-type: none"> 各事業ごとに随時実施するほか、宿泊者には初回利用時を中心に実施しました。 | <p>B</p> |
| | <ol style="list-style-type: none"> 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】 | <ol style="list-style-type: none"> アンケート結果及び改善状況等については、毎月の定期報告時に報告しました。 | <p>B</p> |

| | | | |
|---|---|---|--|
| <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 点検は毎日5回実施しており、適切な措置を実施したほか、大規模な修繕が必要な箇所等は、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いません。</p> <p>3 金品盗難、紛争等は発生していません。</p> <p>4 事件・事故等は発生していません。</p> <p>5 事故等は発生していません。</p> <p>6 携帯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。</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。</p> | <p>B</p> <p>—</p> <p>—</p> <p>—</p> <p>—</p> <p>B</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、管理運営を行うこと。【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 仕様書に基づき、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 法令及び仕様書に基づき点検を実施し、必要な修繕または県への報告等の措置を行いました。</p> <p>3 業務における個人情報の適正な取扱いに関し、職員研修を実施し徹底を図った。</p> | <p>B</p> <p>B</p> <p>B</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こと。【仕様書第20】</p> | <p>1 状況に応じて、随時、県に報告、協議を行い、円滑な運営に努めました。</p> | <p>B</p> |
| <p>（施設所管課評価）</p> <ul style="list-style-type: none"> 成果のあった点 アンケート結果に基づき、迅速な対応をした点や、次回の事業に反映させた点が評価できる。 消防計画に基づく訓練の実施等により、危機管理体制の強化を図っている点が評価できる。 改善を要する点 個人情報の取扱いについて、より一層の適正な管理に努める。 | | | <p>B</p> |

(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 |
|-------------|---|---|-------------------|
| <p>運営業務</p> | <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こと。【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 公の施設の職員であることの確認と利用者への対応、事業の実施にあたり教育を行いました。</p> <p>2 法人内で事故防止、防火管理、安全衛生について研修を実施しました。</p> | <p>B</p> <p>B</p> |

| | | | |
|---|--|---|-------------------|
| 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 年中無休で開館しました。</p> <p>2 電話応対に関する職員内部研修を実施しました。また、法人内で「福祉職員としてのコミュニケーション」と題してスキルアップ研修を実施しました。</p> | <p>A</p> <p>B</p> |
| 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、各事業ごとにアンケートを随時実施しました。</p> <p>2 アンケート結果及び改善状況等については、毎月の定期報告時に報告しました。</p> | <p>B</p> <p>B</p> |
| <p>(施設所管課評価)</p> <ul style="list-style-type: none"> 成果のあった点 利用者が安心、安全に利用できるよう職員研修を実施した点が評価できる。 接客マナーについても、電話の応対や言葉遣いの研修を実施し、職員の資質向上に積極的に取り組んでいる点が評価できる。 改善を要する点 利用者の意見要望等に速やかに対応できるよう、必要に応じて県と積極的に協議するなどの取り組みが必要です。 | | | B |

(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 | <p>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。</p> | <p>1 福祉施設9施設の経営が順調に推移しており、経営基盤も安定しています。また、事業の実施にあたっては、必要に応じて各施設の職員が支援する体制をとっています。</p> | B |
| <p>(施設所管課評価)</p> <ul style="list-style-type: none"> 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>体育施設や研修施設、宿泊施設を兼ね備えているセンターであるため、震災復興中の現在もたくさんの方々にご利用されています。指定事業はもとより、自主事業にも力を入れて利用者拡大に努めました。指定事業では、社会福祉従事者等研修を年4回実施、146名が参加しました。また、福祉意識の向上を目指し、キャップハンディ体験活動も計44回、1,106名の方に体験をしていただき、意識向上が図られてきたと思っております。ニュースポーツの普及促進と拡大を目指し、ニュースポーツ教室を342回実施、6,004人の方々に体験していただき、目的である普及促進は図られたと思っております。自主事業については、震災により遊び場が少なくなったため開設した「子育て支援ルームあおぞら」におきまして、金魚、どじょう、亀、アロワナ等を鑑賞できる生き物コーナーや、利用者さんに折り紙等を貼っていただき完成するボードの作成など、工夫を凝らして楽しんでいただくよう努めた結果、昨年度の利用を上回る4,388名の方々に利用していただいた。子育て中の親子が気軽に遊べる場所を求めているというニーズの再確認をすることができましたし、当センターがその声に応えることが出来たのではないかと思います。高齢者や障がい者、一般の方々が交流できる事業として、ポッチャ大会も12回開催し、延べ1,063名の方々に参加していただき、事業としては成功を収めたのではないかと思っております。仮設住宅にお住まいの方々を対象とした軽スポーツを昨年同様週3回実施し、延べ3,000名を超える方々に参加していただき、心と体のケアの一部を担うことが出来たのではないかと考えております。また、引き続き防災意識の向上をめざし、地域防災リーダー養成研修会も毎月1回実施し、これまでに212名の方が修了され、被災地として防災意識の向上に応えることが出来たと考えます。</p> |
| <p>② 改善を要する点 (苦慮している事項)</p> <p>宿泊室において、洋室、和室と複数人が宿泊できますが、現状では1部屋に複数人の宿泊者より、1部屋に1名の予約が増加しています。宿泊室の稼働率はそれほど減少していませんが、宿泊者数は減少となるのではないかと考えられます。</p> |
| <p>(積極的に取り組みたい事項)</p> <p>キャップハンディ体験活動や芸能ボランティアの会活動支援、高齢者や障がい者、一般の方々等が幅広く参加出来るポッチャ大会等の案内をする範囲を広げ、積極的にそして広域的に実施することにより、福祉意識の向上と利用促進を図りたい。</p> |
| <p>④ 県に対する要望、意見等</p> <ol style="list-style-type: none">1 老朽化が進む車両の変更(平成4年式)2 ロビーに設置してあるソファの変更(老朽化)3 和式トイレを洋式トイレへの変更 |

(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、東日本大震災津波の被災者支援に継続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も、平成25年度の約10万人をピークに平成26年度は前年度比約6,800人減となり、震災関連の利用者のピークは過ぎたものと考えられるが、依然として利用水準は高いままとなっている。指定管理者には、さらなる利用促進と利用者満足度の向上を図るため、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26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以外の利用も含め、さら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） |