

(別紙1)

管理運営状況 評価シート【令和3年度】

(評価日 令和4年6月10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) 県民の平等な利用の確保を図るとともに、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 | 令和2年4月1日～令和7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 |

3 指定管理者が行う業務等

| | | | |
|------------|--|-----|---------------|
| 業務内容(主なもの) | 福祉の里センター管理運営業務 | | |
| 職員配置、管理体制 | 8名 (令和4年3月31日現在) (内訳) 正職員6名、契約職員1名 パート職員1名 | 組織図 | 所長(1) 一指導員(7) |
| 利用料金 | 岩手県指令地福第338号(令和2年9月27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 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 |
|-------------|--------|--------|--------|----|--------|----|
| | | 令和2年度 | 令和3年度 | 年度 | 期間平均 | |
| 第1四半期 | 15,908 | 6,187 | 7,715 | | 6,951 | |
| 第2四半期 | 18,500 | 9,468 | 6,033 | | 7,751 | |
| 第3四半期 | 16,806 | 10,338 | 10,108 | | 10,223 | |
| 第4四半期 | 15,112 | 8,172 | 8,019 | | 8,096 | |
| 年間計(実績) | 66,326 | 34,165 | 31,875 | | 33,021 | |
| 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 |
|------|------------|--------|--------|--------|------|--------|
| | | 令和2年度 | 令和3年度 | 年度 | 期間平均 | |
| 収 入 | 利用料金収入 | 4,295 | 2,072 | 1,890 | | 1,981 |
| | 県委託料 | 54,190 | 56,660 | 57,420 | | 57,040 |
| | 自主事業収入 | 975 | 29 | 293 | | 161 |
| | | | | | | |
| | 小計 | 59,460 | 58,761 | 59,603 | | 59,182 |
| 支 出 | 人件費 | 30,009 | 31,244 | 32,985 | | 32,114 |
| | 維持管理費 | 27,264 | 26,435 | 27,853 | | 27,144 |
| | 事業費 | | | | | |
| | 自主事業費 | 908 | 45 | 408 | | 226 |
| | 小計 | 58,181 | 57,724 | 61,246 | | 59,485 |
| 収支差額 | 1,279 | 1,037 | -1,643 | | -303 | |

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8件、要望7件、その他95件 | | |
| 主な苦情、要望等 | 対応状況 | | |
| ① ・モーター音が断続的に聞こえ、少し気になった。（一晩中） ・ボイラー？機械音が夜きになりました。 ・夜中の機械音（一定音）がとても耳につき寝られなかった。今後利用に当たり、何らかの対策を希望します。（ゆっくり寝たいので） | 宿泊室の近くにあるポンプ室の、ポンプが作動するときに出る機械音です。ポンプ室にポンプが2台あり、交互に作動しますが機械も古く、経年劣化により両方ともポンプから水が漏水している状態で稼働しています。作動音がとても大きく、一日中音がしますが、特に夜の寝静まった時には大きく聞こえ、宿泊者に迷惑がかかっている状況です。県には、大規模修繕として要望は出しているので、今後県と相談しながら対処する。 | | |
| ② ・二日目に出外して午後4時頃に戻った時、対応した職員が鍵を渡す時、凄くムッとした表情をしていたのがとても印象的でした。それ以外の職員さんは良いと思いました。 | 対応した職員に確認をしましたが、そのような態度をした覚えは無いという事でした。人それぞれその時の感情で、捉え方が違うこともあると思われる。但し、そのような誤解が生じないように、今後職員も気を付けて対応するよう職員全員で確認した。 | | |
| ③ ・Wi-Fi が使えるとありがたいです。 ・Wi-Fi が入れば良いなと思いました。 | 時代の流れで、以前から要望が多い案件ですので、導入に前向きに検討していきたい。宿泊室(1階)研修室(2階)など施設全体をカバーするには経費、維持費等がいくらかかるのか精査して、宿泊室、研修室等の使用料金を含めて検討していきたい。 | | |
| その他利用者からの積極的な評価等 ・対応が丁寧で、毎度気持ち良く利用させていただいております。 ・初めて利用しましたが、とても快適に過ごすことができました。 ・いつも格安で利用させて頂き感謝しています。ボランティアで来るので本当に有難く思います。 | | | |

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】 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 コロナ感染予防対策による休館以外は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 コロナ禍において各事業の実施が難しくなったほか、施設の利用者数及び利用料金収入も減少となりました。 | B |
| 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はコロナ感染症予防のため年2回しか実施できませんでした。（レクリエーション支援） 2 キャップハンディやニュースポーツ等、学校や団体からの依頼もコロナ禍により依頼が減少しました。 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」もコロナ感染症予防のため中止となりました。 | 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】 3 備品の適切な管理【仕様書第4】 | 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、月1回点検を実施しました。 3 備品で使用できずにあったものを整理し、廃棄処分としました。 | 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、10年間保管しています。 | A |

| | | | |
|--|---|--|----------|
| <p>自主事業、提案内容の実施状況</p> | <p>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】</p> | <p>1 コロナ感染症予防対策のため計画していた事業のほとんどが実施を見送らざるを得ない状況となりました。</p> <ul style="list-style-type: none"> 事業の実施状況（実施できたもの） <ul style="list-style-type: none"> 気仙シニア大学 8回 176人 岩手県ポッチャ大会 8回 277人 創作活動 2回 17人 サマースクール 1回 11人 ウインタースクール 1回 10人 ほっぷ・ステップ・ソング 15回 526人 ほっぷ・ステップ・ソング出前 8回 329人 子育て支援ルームあおぞら 122件 379人 事業の実施体制 <ul style="list-style-type: none"> すべての事業で保険に加入。各所にポスターの掲示や地元紙での参加者募集の記事掲載を依頼。 | <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 <p>浴用水の水質検査や配管洗浄、故障箇所へ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。</p> <p>「施設の利用状況」「施設の実施状況」「自主事業、提案内容の実施状況」について、新型コロナウイルス感染症による臨時休館や利用者の減等による実績減があったが、やむを得ない状況であることが認められる。また、一律に事業を中止するのではなく、市内の感染状況等を勘案したうえで、必要に応じて県と協議しながら実施の有無を判断しており、前向きに事業を実施する姿勢は評価できるものと認められる。</p> 改善を要する点 <p>特になし。</p> | | | <p>A</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 |
|------------------|--|--|----------|
| <p>職員の配置体制</p> | <p>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】</p> | <p>1 各種事業等を円滑に遂行するため、社会福祉士、幼稚園教諭、商業簿記2級、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。</p> | <p>B</p> |
| <p>苦情、要望対応体制</p> | <p>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】</p> | <p>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、意見要望等の情報も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。</p> | <p>A</p> |

| | | | |
|-----------------------|---|--|---|
| | 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】 | 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。 | |
| 危機管理体制（事故、緊急時の対応） | <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> | 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遵守、個人情報を適切に管理、公共性、公平性を確保するため、予約時間の遵守、原則宿泊予約は3泊としながら管理運営を行いました。</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、個人情報保護の徹底を図りました。</p> | B |
| 県、関係機関等との連携体制 | <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> | A |

| | |
|---|---|
| <p>(施設所管課評価)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 また新型コロナウイルス感染症の状況に際し、他の公共施設、大船渡市の感染状況等を適切に把握したうえで、県に協議し、円滑な運営を図っていた。 ・改善を要する点 特になし。 | 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 |
|---|---|--|------|
| 運営業務 | 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】 | 1 利用者への対応（電話の応対、言葉遣い、苦情・要望の応対等）は時折職場内において確認を行い、接客態度の向上に努めております。また、事業実施にあたり、安全性を重視、指導方法の内容を職員間で確認及び見直しを計っており、職員の資質向上に積極的に取り組んでおります。 | A |
| 利用者サービス | 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】 | 1 コロナ感染予防対策で初めて臨時休館を行いました。他は年中無休で開館しました。 2 ホームページにおいて事業実施の報告が少ないので、ホームページ内にブログを開設し、事業の様子が報告できるようにしました。 | B |
| 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】 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】 | 1 意見提言箱の設置のほか、初回宿泊者、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。 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。 | A |
| <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、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 |
|------------------|---|--|------|
| 事業の収支、指定管理者の経営状況 | 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 | A |
|---|---|

※(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生が授業の中で行われることが多く、自らその立場を体験することでより障がい者や高齢者に対する理解が深まっていることがアンケートから伺うことができ、障がい者や高齢者に対する理解は向上しているかと思われる。自他の尊重の意識や他者への思いやりなどの涵養、体験活動の実施など実社会への興味・関心を持つきっかけづくりやその体験の一役を担っているのではないかと感じている。</p> <p>ニュースポーツはレクリエーション要素が強く、用具の貸し出しに合わせ職員が指導を行うことにより、小学校の親子行事や老人クラブの活動に取り入れられている。</p> <p>宿泊は研修を目的とした施設が故の料金及び設備であることを予約受付時や初めての方にはオリエンテーションを実施し、ご理解の上利用をいただいている。職員としてはその料金等に甘んじることなく接客等のサービス向上には常々取り組んでいる。</p> <p>自主事業は、コロナ禍で活動に制限されながらも、高齢者等の日中活動時間帯を考慮した内容、子供たちの長期休業中の役に立てるもの、子育て支援となるもの、障がいをお持ちの方も参加できるもの、そして地域資源を活用したものでメニューを組み実施した。</p> <p>コロナ禍により一時休止を行ったことにより、参加を非常に楽しみにしている声が多く聞かれ、ライフワークの一役を担っていることを改めて強く感じる事が出来た。</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"> ・ コロナウイルス感染予防対策における交流人口の減少がいつまで続くのか。その経済対策による当センターへの宿泊者の減少とその葛藤 ・ 世界情勢における原油等の高騰による光熱水費等の増額対応。 ・ ホームページの情報量が少ないので情報量を増やすとともに、それぞれの担当職員が情報を発信しやすいシステムへの改善を積極的に取り組む。 ・ 宿泊スペースや研修室等へのできるだけ費用をかけずにWi-Fi環境を設置したい。 |
| <p>④ 県に対する要望、意見等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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現状を踏まえ、視聴覚室の有料化を検討いただきたい。 ・ 光熱水費の高騰が続くようであれば、料金の改定の検討をお願いしたい。 |

(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、各種設備点検等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会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との交流・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10万人をピークに減少し、令和3年度は約3万2千人となり、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。新型コロナウイルスにおける感染拡大防止のため、臨時休館及び利用者の減があった。</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。併せて新型コロナウイルス感染症の県内及び市内の状況を把握しながら、県と協議のうえ、適切な事業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、協働を行いながら対応している。</p> <p>令和3年度は特に大きな苦情や問題もなく、指定管理者、県とともにこれまで改善・指導を行ってきた成果が表れてきたものと考えられる。</p> <p>昨年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症の状況を踏まえた運営が必要であったが、指定管理者との連携を図り、適切に休館、規模縮小等の対応を行った。</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> |

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） |
| 改善状況の確認 |
| （再評価年月日 年 月 日） |