

(別紙1)

管理運営状況 評価シート【令和4年度】

(評価日令和5年6月26日)

1 施設の概要

施設名	ふれあいランド岩手
所在地 電話・FAX HP・電子メール	岩手県盛岡市三本柳8-1-3 電話 : 019-637-7444 FAX : 019-637-7544 HP : http://www.fureailand.jp/
設置根拠	福祉交流施設条例
設置目的	(設置:平成6年12月9日) スポーツ及び文化活動を通じて、障がい者、高齢者等すべての県民の相互理解と交流の活発化を図り、もってノーマライゼーションの理念の普及高揚に資する。
施設概要	面積:敷地面積46,268㎡、建物面積7,000㎡、延床面積8,472㎡ 構造:鉄筋コンクリート造一部鉄骨造2階建 構成区分: 1階 ふれあいホール、エントランスホール、展示ホール、レストラン、談話コーナー、教養室2室、プール、プール更衣室(男子・女子・家族)、トレーニングルーム、卓球室2室、体育館、体育館更衣室、事務室、団体交流室2室 2階 会議室2室、研修室3室、事務室、図書室、調理実習室、音楽室、陶芸室、創作室、こども広場、観覧席(プール、体育館、陸上競技、場) 屋外 陸上競技場、アーチェリー場、ゲートボール場2面、テニスコート4面、遊歩道、イベント広場
施設所管課	岩手県保健福祉部障がい保健福祉課 (電話019-629-5448、メールアドレスAD0006@pref.iwate.jp)

2 指定管理者

指定管理者名	社会福祉法人岩手県社会福祉協議会
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	岩手県盛岡市三本柳8-1-3 電話:019-637-7444

3 指定管理者が行う業務等

業務内容(主なもの)	(1)施設の運営 (2)施設の維持管理 (3)主催事業の実施		
職員配置、管理体制 (R4.4.1現在)	25名 (内訳) 正職員6名、常勤嘱託員14名、非常勤専門員1名、臨時職員3名、指定管理者の法人との兼務1名		
	利用料金	令和元年9月27日岩手県告示第309号により承認した利用料金	
開館時間	9時～21時(ただし、プール:10時～20時40分、図書室・こども広場:9時～17時)	休館日	・毎週水曜日 ・12月29日～1月3日

4 施設の利用状況(利用数)

(単位:人)

	前期間平均	指定管理期間						備考
		2年度	3年度	4年度	5年度	6年度	期間平均	
第1四半期	59,568	16,613	42,365	41,855			33,611	
第2四半期	86,360	42,738	29,039	48,790			40,189	
第3四半期	56,216	40,222	39,844	40,320			40,128	

第4四半期	46,950	35,749	33,493	39,780			36,340	
年間計 (実績)	249,094	135,322	144,486	170,745			150,184	

5 収支の状況

(単位：千円)

区分	前期間 平均	指定管理期間					期間平均
		2年度	3年度	4年度	5年度	6年度	
収入	利用料金収入	14,949	9,746	9,247	10,159		9,713
	県委託料	209,179	212,306	218,870	230,310		220,495
	小計	224,128	222,052	228,116	240,469		230,212
支出	人件費	105,545	103,410	112,675	107,988		108,024
	維持管理費	116,460	108,180	118,158	137,931		121,423
	事業費	2,284	767	1,032	1,424		1,074
	小計	224,289	212,357	231,865	247,343		230,521
収支差額		△161	9,695	△3,749	△6,874		△309

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	利用者アンケートの実施 ・意見・提言ボックスの設置（施設内2か所） ・利用促進検討委員会等の開催	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3件、要望7件、その他 0件		
主な苦情、要望等	対応状況		
① プールを利用したが、プールシャワー室にトレーニング室を利用した人が入ってきた。現在体育館更衣室側のシャワー室が利用できず、プールのシャワー室の利用を許可していれば混雑が予想されるはずだ。早急に体育館側のシャワー室を直してもらいたい。コロナ禍なのに何をやっているのか。	利用者の方には、体育館更衣室のシャワーが使用できないことから、プールのシャワー室が混雑することを予め伝え協力をお願いした。 急ぎ体育館のシャワーの給湯管を修繕した。		
② (1)利用者の次のような行動に対して注意をしてほしい。 ア ジム内での長時間にわたる会話 イ 器具の目的外使用による危険と思われる行動、器具の長時間占拠 ウ プールでのウォーキング時の並列歩行及び会話 (2)トレーニングルームの各種器具の更新	一部利用者の器具の目的外使用による危険と思われる行動やプールでのウォーキング時の並列歩行等の他の利用者に対して危険を及ぼしかねない行為や迷惑行為に対しては、これまでも当館スタッフからたびたび注意をしてきたが、新型コロナウイルス感染症が急速に拡大していたことから、改めて厳重に注意をした。 また、トレーニングルームの各種器具については、計画的に更新ができるよう努めているところ。		
③ プールの中にある高さ調節の赤い台を、土・日・祝に限りでも良いが、もう少し距離を長くしてもらえると、密にならず、幼児などの子供も、泳ぐことができますと思います。	プールの中にある高さ調節の赤い台については、子供の利用が多い夏季の繁忙期においては3台で対応し、それ以外の時期は2台で対応してきた。 最近では、子育てパスポート利用による親子の利用者が増えてきており、提言のとおり、子供の利用が多く見込まれる土・日・祝は、1台増設している。		

その他利用者からの積極的な評価等

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	<p>1 利用機会 ・開館日の増加（閉館日は毎週水曜日、年末年始）</p> <p>2 利用料金 ・条例に基づいた料金設定 ・回数券・セット利用券の発行 ・料金の適切な徴収・減免</p> <p>3 利用許可 ・公平な利用機会の提供 ・高齢者・障がい者の利用への配慮 ・適切な利用調整</p>	<p>1 利用機会 利用機会のより一層の確保のため、条例施行規則で定める休館日の中で、次の対応を実施 ア 祝日の翌日は開館</p> <p>2 利用料金 (1) 条例に定める利用料金上限額の約8割を維持 (2) 利用者の利便性向上のための対応 ア プール及びトレーニング室利用の回数券を発行 イ 体育館等の1時間単位の貸出を実施</p> <p>3 利用許可 施設予約方法等を公平かつ利用しやすい方法で実施 ア 予約の設定及び予約期間の延長 イ 障がい者を優先した予約 ウ 利用者調整会議での審査 エ 施設の空き状況の公表、インターネット予約</p>	A
施設の利用状況	<p>1 利用者数 ・利用者数の推移分析</p> <p>2 高齢者・障がい者の利用 ・高齢者・障がい者の利用者数の推移分析</p>	<p>1 利用者数 (1) 令和4年度の利用者数は170,745人で、開館以来の利用者累計は5,933,105人となった。 (2) 施設内訳では、文化施設31,752人(18.6%)、スポーツ施設138,993人(81.4%)となり、昨年度に比べ28,378人の増となった。</p> <p>2 高齢者・障がい者の利用 (1) 高齢者の利用者数は、80,780人(47.3%)となっている。 (2) 障がい者の利用者数は、13,998人(8.2%)であり、介護者を含めると16,850人(9.9%)となっている。</p>	B
主催事業の実施・参加者の状況	<p>・障がい者・高齢者を対象とした各種スポーツ教室、文化教室</p> <p>・地域交流活動</p> <p>・相談会（健康、リハビリテーション）</p> <p>・ボランティアの養成講座</p> <p>・学校教育支援、キャップハンディ体験</p>	<p>各種教室の開催状況</p> <p>スポーツ教室（11教室） 235回 3,530人参加 文化教室（5教室） 24回 284人参加</p> <p>・地域交流活動</p> <p>スポーツ（7事業） 7事業実施 1,127人参加 文化（3事業） 3事業実施 7,620人参加</p> <p>・支援・相談事業</p> <p>スポーツ支援事業 来館指導 87回 延べ1,221人参加 訪問指導 20回 延べ 381人参加 サポートタイム（障がい者、高齢者） 617回 634人参加</p> <p>健康相談 37回 37人参加</p> <p>・ボランティア養成講座</p> <p>初心者手話講座 10回 延べ81人参加 ワンポイント手話教室 2回 延べ27人参加</p> <p>・福祉体験協力支援</p> <p>福祉体験事業 4回 93人参加</p>	A

		福祉体験用具の貸出 31 団体利用 ・送迎マイクロバスの運行 120 回運行 延べ 1,522 人利用	
施設の維持管理状況	1 管理運営マニュアルの策定 2 施設の形質の保持 3 法定ほか運営管理上不可欠な点検・整備業務の実施 4 非常時避難経路の確保 5 環境に配慮した施設管理 6 ユニバーサルデザインに配慮した施設管理	1 マニュアルを全職員に配布し、管理運営に万全を期している。 2 業務委託による施設設備の保守点検 (1) 基準法に基づく建築物等定期検査 (2) 施設内部の清掃、環境衛生管理 (3) 敷地内の植栽物等の管理 3 法定点検及び施設の整備業務 (1) 消防法等の法で義務付けられた計画の策定、法定検査の実施 (2) ボイラー、空調設備等の保守点検業務委託 4 非常口のほか、2 階からの避難スロープの維持管理に努めるとともに、年 2 回実施の消防訓練で実際に使用、点検している。 5 省エネルギー及び省資源への取組 (1) 照明等の節電及び湯沸し、トイレ等の節水 (2) 暖房、冷房の控えめな空調 6 当施設は、障がい者に配慮した施設設備であり、その機能が十分生かされるよう、適切な維持管理に努めている。	B
記録等の整理・保管	業務日誌、点検記録及び整備・修繕の履歴などの管理記録の整理・保管	管理運営マニュアルに基づく管理事業日誌、施設設備整理整頓確認報告書等を整備し、5 年間保存している。	A
自主事業、提案内容の実施状況	・関係福祉団体及び一般団体との積極的協働 ・障がい者（児）支援ボランティアの育成 ・県民向け福祉啓発事業（ふくし音楽祭等） ・東北地区の地域指導者の養成及び資質向上事業県民向け健康福祉啓発事業	サークルの会合への参加 当施設内で結成されているサークル等の会合に参加して支援 ・自主事業の実施 高齢者や障がい者、施設職員等を対象とした研修会等を開催 (1) アクティビティインストラクター資格認定セミナー（44 人参加） (2) 東北アクティビティ・ケアフォーラム in 盛岡（18 人参加） (3) リズムウォーキング&ストレッチヨガ（29 人参加）	A
(施設所管課評価) 新型コロナウイルス感染症の影響下においても、主催事業及び自主事業を工夫して実施し、利用機会の増大に努めている。			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	職員体制及び職員数の推移（スポーツ指導員数の推移分析）	・職員体制 館長及び副館長のもと、管理指導グループ（文化部門の業務を含む）が、常勤職員 7 人、臨時職員 3 人、スポーツ指導グループが、常勤職員 16 人、非常勤職員 1 人、臨時職員 1 人の体制となっている。 ・職員数の推移 令和 4 年度は、スポーツ指導員は、常勤職員 14 人、非常勤職員 1 人、臨時職員 1 人	A

<p>苦情、要望対応体制</p>	<p>1 意見・提言ボックス等の設置</p> <p>2 「利用者調整会議」「地域懇談会」への諮問</p> <p>3 意見・提言の管理運営への反映状況</p>	<p>での運営となった。</p> <p>1 利用者からの意見や提言を受けるため、館内2か所に意見・提言ボックスを設置するとともに、職員が受付窓口や電話等で直接受けたものについては、苦情等処理報告書を作成し報告することとしている。</p> <p>2 利用者からの意見・提言は、毎週開催する「利用者調整会議」において対処方針を検討し、その後、決裁を受けて回答している。</p> <p>また、広く関係者から意見・提言をいただくための「地域懇談会」は、12月13日に開催し、コロナ禍での対応について地域の関係団体との情報交換を実施した。</p> <p>3 意見・提言の内容と対応の状況について、四半期ごとに開催する「経営会議」に報告の上、その後の対応状況を検証し施設利用者の満足度が向上するよう努めている。</p>	<p>B</p>
<p>危機管理体制（事故、緊急時の対応）</p>	<p>1 防火管理者の設置、消防計画の策定</p> <p>2 災害対応マニュアルの作成</p> <p>3 災害時・緊急時等の訓練の実施</p>	<p>1 主任主査を防火管理者（資格取得）とし、消防法に基づく消防計画を策定して消防署に提出している。</p> <p>2 ふれあいランド岩手管理運営方針の中に、施設の安全管理に関する項目を設け、①利用者の事故への対応、②不審な外来者への対応、③火災や地震等の災害が発生した場合の対応について記述し、各項目のマニュアルや計画を策定している。</p> <p>3 消防計画により、消防訓練を年2回開催するとともに、職員研修において緊急時の通報訓練、心肺蘇生法、AEDの訓練を実施している。</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 法令順守に向けた取組み</p> <p>2 個人情報保護に関する内規の策定及び担当者の設置</p> <p>3 適正な業務委託</p>	<p>1 毎月第1・3月曜日をコンプライアンス確立の日としているほか、年2回開催する職員研修でコンプライアンス確認等を行い、その内容を周知することでコンプライアンスの徹底を図っている。</p> <p>2 岩手県社会福祉協議会個人情報保護規程に基づき、対応担当者を定め、適切に処理している。</p> <p>3 清掃、警備、各種整備点検等の業務委託については、岩手県社会福祉協議会経理規程に基づき、適正な事務処理を行っている。</p>	<p>A</p>
<p>県、関係機関等との連携体制</p>	<p>1 関係機関との連携による取組</p> <p>2 緊急時における県への通報体制</p>	<p>1 当施設の管理運営に当たっては、団体交流室に入居している民間福祉団体の要望等を踏まえ、福祉交流施設としての機能を高めるとともに、団体の業務が円滑に推進されるよう支援を行うなど連携を図り運営している。</p> <p>2 緊急時における県をはじめ関係機関との連携については、ふれあいランド岩手利用者緊急時対応指針に基づいて対応することとしている。</p>	<p>A</p>

(施設所管課評価) 利用者からの意見・要望に対し真摯に対応し、関係者間で情報提供を行っている。	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 接遇等に対する利用者の評価 2 利用者他による管理運営への参画状況 ・地域懇談会 ・入居・利用団体連絡会議	1 日頃から利用者へのサービス向上に努めており、職員への感謝の言葉も寄せられている。 2 利用者、入居団体の管理運営への参画状況 令和4年度は12月に会議を実施し、様々な団体の立場からのランドへの要望、意見を伺った。（地域懇談会、入居団体連絡会議及び利用促進検討委員会）	A
利用者サービス	1 利用者のニーズに応じた開所日及び利用時間の設定 2 各種広報紙及びホームページ等による広報	1 利用者のニーズに応じた対応 (1) 休所日のうち休日の翌日を臨時に開館 (2) 体育館等の利用料金設定において、時間区分のほかに1時間単位の利用料金を設定 (3) 大規模な研修会、大会などは準備のために開館時刻より早い時刻から対応 (4) インターネット予約を導入 2 広報 (1) 県社協広報紙「パートナー」、ふれさん通信及び「盛岡全生活便利帳 2022」「fam 秋号 2022」等の情報誌による広報 (2) ホームページによる事業や空き情報の提供 (3) インスタグラム、ツイッター、フェイスブックを活用した各種教室等のPR	A
利用者アンケート等	1 利用者アンケートの実施状況 2 行事参加者等へのアンケートの実施状況	1 今年度は管理運営に役立てるために、高齢者の料金設定についてアンケートを実施した。 2 各種教室や地域交流事業の参加者を対象にアンケートを実施し、その結果は職員で共有し次回の教室等の運営に反映している。	A
(施設所管課評価) ・管理運営に関するアンケート調査を実施するなど、ニーズの把握を積極的に行っている。 ・SNSを活用して情報発信を行うなど、積極的な広報を行っている。	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	事業収支の推移	1 収入 利用料金が無料である高齢者の割合が多い。一般、学生の利用料金収入が減少している。新型コロナウイルス感染症の影響により利用者の減少が見られ収入が落ち込んでいる。	B

		<p>2 支出</p> <p>管理運営受託事業費の中で、光熱水費及び燃料費の占める割合が大きいが、令和4年度は燃料費高騰により決算額が前年度より上回った。</p> <p>経年劣化のため煙感知器の誤作動等が発生したが、利用者の安全、安心に係わるものであり、県と協議の上修繕を実施し、修繕費支出が増額となるも、安心して利用していただける環境を整えた。</p>	
指定管理者の経営状況	岩手県社会福祉協議会の決算状況の推移	岩手県社会福祉協議会の会計処理については、国が策定した社会福祉法人会計基準に基づいて適正に処理しており、その財政状況は一般会計、特別会計ともに良好に推移している。	A
<p>(施設所管課評価)</p> <p>令和4年度においては、昨年度以前から引き続き新型コロナウイルス感染症の影響に伴う利用料金の減少や、原油価格の高騰に伴う光熱水費の増加があったものの、安定したサービスの提供を継続していた。</p>			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

① 成果があった取組み、積極的に取り組んだ事項

ア 支援事業の実施

コロナ禍においても、障がい者や高齢者などの個人利用者、高齢者団体、障がい者団体及び保育園などの福祉施設・団体を対象とした運動指導を724回行い、2,236人が参加した。また、専門学校などを対象に福祉体験事業を4回実施するとともに、スポーツ教室及び文化教室の修了者などによって結成された自主サークルの育成及び活動の支援を行った。

また、地域交流事業として、例年9月第1日曜日に開催している「ふれあいランド祭」は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、入り口等で検温等の体調確認を行った。イベントは屋外を中心に実施し延べ5,595人が参加した。「ちびっこキャンペーン2022」や「ふれあいサマー体験2022」は密にならないよう運営を工夫して実施することができた。

イ 安全な施設利用の強化

・新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止

3密を防ぐ対応、感染を防ぐ対応をお願いした。

・不審者への対応

夜間などの閉館時において、不審者が敷地内に出入りすることのないよう監視カメラでの監視や、チェーン錠を付けるなど駐車場出入口等の管理を行っている。

・受動喫煙防止対策

敷地内が全面禁煙であることを周知している。

・駐車場の管理

混雑時の駐車場の利用調整、施設の開錠時刻の見直しなどにより利用者の安全を確保している。

施設利用が重なり駐車場が不足した場合、状況に応じてプール脇の芝生広場に誘導するなどの対応をしている。また、敷地外に職員専用駐車場を確保したことにより、従来職員が駐車場として利用していたスペースを来館者が利用可能となり、混雑緩和に寄与している。

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

ア 利用環境の維持

・施設設備の老朽化

開館から28年が経過し、建物や設備の老朽化・劣化によるひび割れや水漏れなどの修繕必要箇所が多くなっている。

利用者の多いトレーニング室で使用しているトレーニング機器の耐用年数が大幅に過ぎており、交換部品がなく、故障への対応ができないなどの問題がある。利用者へ安全なトレーニング機器を提供し、サービスの質を維持する必要があることから、県と早急に協議し解決策を見出したい。

安全で利用しやすい施設を継続するため、県が行うべき大規模修繕箇所の洗い出しと、ふれあいランド岩手が指定管理料の修繕費で行う修繕計画を策定し、定期的に検証・見直しを行い、計画的に修繕を実施していく必要がある。

・駐車場

利用者の利用形態によって、駐車場が大幅に不足する場合があります、利用者からの強い要望もあることから、駐車スペースの確保について検討を進めたい。

イ 管理運営に係る財政状況の改善

新型コロナウイルス感染症のため施設利用制限をしたことや、制限解除後も利用控えが続いていることもあり、利用者数は令和元年度と比較すると74.5%程度にとどまっており、収益の確保が難しい状況が続いている。光熱水費等の経費の節約に努めたが、原油高騰による影響で厳しい運営状況である。管理運営に係る収支が2年連続で赤字であることから、指定管理者が運営に困るような委託料の精算のルールは見直し検討願いたい。

③ 県に対する要望、意見等

ア ふれあいランド岩手の利用環境の改善を図るため、施設や設備の計画的な修繕、機器の更新について検討していただきたい。

イ 原油高騰等の社会情勢により財政状況の悪化を招くことのないように適切な対応をお願いしたい。また、無料減免措置は、当施設を利用した料金を県の政策判断で免除しているものであるが、利用が増えればその分の経費がかかり利用実績に応じた収入がないと赤字になるため、指定管理者に対しては免除した金額の全額を補填するようお願いしたい。

(2) 県による評価等

① 指定管理者の運営状況について

令和4年度においては、引き続き新型コロナウイルス感染症の影響によりコロナ禍前の令和元年度より利用者数は約5.8万人、利用料金収入は約217万円減少するという結果となったが、令和2年度以降では過去最高となり回復傾向にあるといえる。アンケート結果等から見ても県民に親しまれている施設であり、引き続き創意工夫により施設の管理運営や各種事業の実施を行い、利用者の確保に努めていただきたい。

② 県の対応状況について（自己評価）

指定管理者との打合せを定期的に行い、課題解決に向けての協力体制を確保した。

また、県による修繕工事も2件実施し、施設の維持管理に努めた。施設設備の改修等については、県の公共施設管理に係る個別施設計画を策定したところであり、今後も計画に基づき、修繕及び工事等の内容、時期、優先度等を検討していく。

③ 次期指定管理者選定時における検討課題等

指定管理料及び基本協定書等の内容見直し

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）

該当なし

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）