

(別紙1)

管理運営状況 評価シート【平成27年度】

(評価日 平成28年6月22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	10名 (平成28年3月31日現在) (内訳) 正職員7名、契約職員3名	組織図	所長(1) 一指導員(9)
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
		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						
第2四半期	23,885	24,126						
第3四半期	25,466	22,333						
第4四半期	22,670	19,517						
年間計(実績)	91,520	87,367						
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					
	県委託料	51,940	52,894					
	自主事業収入	1,298	1,449					
	小計	58,910	59,431					
支出	人件費	30,218	33,687					
	維持管理費	26,767	24,404					
	事業費							
	自主事業費	1,298	1,449					
	小計	58,283	59,540					
収支差額	627	109						

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 洋式トイレが少ない。増やしてほしい。	改装が必要なため、現状では対応無。今後、県と協議する。
② 門限の時間を遅らせてほしい。	研修宿泊施設であることを説明し、理解を得た。
③ 湯船に虫・毛が浮いている。	清掃業者、職員間で掃除を徹底するよう促した。
その他利用者からの積極的な評価等 全体的にきれいで居心地がよく、職員の対応も丁寧で心地良く過ごすことができたとの評価を得ている。	

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。（仕様では休日の設定可） 2 知事の承諾を受け、告示され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、公正性の確保に努めました。	A A B 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。また、施設等を訪問した際に、広報活動を実施しています。	B

事業の実施状況	<p>1 福祉に関する実践教育及び研修を行う。【仕様書第5(3)】</p> <p>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)】</p>	<p>1 仕様書に基づき、各種実践教育、研修等を実施しました。</p> <p>2 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いたしました。また、盛岡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参加者を得ました。</p>	<p>B</p> <p>B</p>
施設の維持管理状況	<p>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】</p> <p>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】</p>	<p>1 法令及び仕様書に基づき、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令で義務付けられた回数以上実施し、安全衛生の保持に努めました。</p> <p>2 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、修繕に必要な箇所については、速やかに対応しました。</p>	<p>A</p> <p>B</p>
記録等の整理・保管	<p>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】</p>	<p>1 5年分保管しています。</p>	<p>A</p>
自主事業、提案内容の実施状況	<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 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。また、H27年度より、童謡をうたう会、うたごえバスツアーを開催し、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>	<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。 また、自主事業において、新規事業を開催するなどして、地域の方々の交流の機会や利用者の拡大を図った点が評価できる。 改善を要する点 福祉に関する研修等を年4回実施しているが、実施回数をもう少し増やす等改善の余地がある。 			<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	<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 各種事業の円滑な実施のため、小学校教諭資格者、司書資格、社会福祉主事資格の有資格者を配置しています。</p>	<p>B</p>
苦情、要望対応体制	<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 各事業ごとに随時実施するほか、宿泊者には初回利用者を中心に実施しました。また、職員間でアンケートを回覧し、意見要望の情報共有を図りました。</p>	<p>B</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、毎月の定期報告時に報告しました。	B
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 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、建物が老朽化してきており、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 携帯用バックに入れて常備し、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>	B — — — — B B
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り扱いに関し、職員研修を実施し徹底を図った。</p>	B B B
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こと。【仕様書第21】	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。	B
<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れた点が評価できる。 消防計画に基づく訓練の実施等による、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、より一層適正な管理に努める。 			B

(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、作業等には充分	1 公の施設の職員であることの確認と利用者への対応、事業実施にあたり教育を行いました。	B

	に注意を払うこと。【仕様書第7】 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)】	2 施設内で事故防止、防火管理、安全衛生について、研修を実施しました。	B
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 年中無休で開館しました。 2 電話対応、接客マナーに関する職員内部研修を実施しました。	A 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 事業ごとに随時実施するほか、宿泊者には初回利用者を中心に実施しました。改善が必要な場合は、職員間で話し合い、すぐに対応しました。 2 アンケート結果及び改善状況等については、毎月の定期報告時に報告しました。	B 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、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、電話の対応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対応するため、県と積極的に協議するなどの取り組みが必要。			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	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取っています。	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>指定事業では、社会福祉従事者研修会を年4回実施し、115名が受講しました。県内各地から参加していただき、受講者のスキルアップや現場での仕事の見直しに役立っているという言葉をいただいております。今後も継続して研修会を実施していきたいと考えております。また、福祉意識の向上を目的としたキャップハンディ体験活動も、計46回、1,231名の方に体験していただきました。気仙管外からも体験申込みがあり、福祉に対する意識向上が図られたと感じております。</p> <p>障がい者スポーツを含む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計319回実施し、5,421名の方々に体験していただきました。仮設住宅や災害公営住宅等にも出向き、教室を実施しました。ニュースポーツの目的である普及促進は図られていると思っております。さらに、ニュースポーツの講習会にも積極的に参加し、新種目の取入れや職員のスキルアップに繋げることが出来たのではないかと思います。</p> <p>自主事業につきましては、平成27年度からの新規事業として「童謡・唱歌をうたう会」を実施し、計43回、延べ3,847名の方々に参加していただき、大変好評をいただきました。地域の方々の交流との機会を広げることが出来たと考えております。</p> <p>「子育て支援ルームあおぞら」におきましては、金魚、どじょう、カメ、アロワナ、カブトムシ等を鑑賞できる生き物コーナーや利用者の皆さんにあらかじめ準備した折り紙を貼っていただき完成するボード作成など、季節に合わせた工夫を凝らして楽しんでいただくよう努めた結果、昨年度を上回る4,725名に利用していただきました。ご両親だけではなく、祖父母の方々も多く利用していただき、気軽に安心して遊べる場所を求めているニーズを再確認することが出来ましたし、当センターがそれに応えることが出来たのではないかと思います。</p> <p>障がい者スポーツであるポッチャ大会も計12回開催し、延べ1,015名の方々に参加していただきました。障がい者だけではなく、高齢者や一般の方々にも参加していただき、障がい者、健常者が交流できる事業として、成功を収めたのではないかと考えております。</p>
<p>② 改善を要する点 (苦慮している事項)</p> <p>宿泊施設において、洋室、和室と複数人が宿泊できますが、現状では1部屋に1名の予約が増加しております。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>また、改装の際には、少人数での宿泊部屋や各客室にトイレを考慮していただければ、宿泊者数が伸びるのではないのでしょうか。</p>
<p>(積極的に取り組みたい事項)</p> <p>キャップハンディ活動や研修会、障がい者スポーツの普及を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 ロビーに設置してあるソファの変更(老朽化)2 和式トイレを洋式トイレへの変更3 老朽化が進む車両の更新(平成4年式)4 交流広場の樹木の根による張り出しのための歩道修繕

(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27年度は前年度比約6千人減の8万7千人となっている。震災前と比較すると依然として利用水準は高い状態となっているが、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27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>

③ 次期指定管理者選定時における検討課題等

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、さらなる利用促進を図っていく必要がある。

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）