

【管理運営状況公表様式】

令和2年度 県民福祉プラザの管理運営状況

県所管課	健康福祉部健康福祉政策課
指定管理者	社会福祉法人 青森県すこやか福祉事業団 理事長 本堂 一作
指定期間	平成30年4月1日～令和3年3月31日

1 管理業務の実施状況

業務区分	概要
施設の使用許可に関する業務	青森県県民福祉プラザ条例及び青森県県民福祉プラザ規則並びに県民福祉プラザ管理規程に基づき、適切な使用承認、使用料徴収及び県への実績報告を行い、使用料を納付している。
施設の維持に関する業務	清掃、警備等の維持管理の業務について再委託し、再委託にあたっては、競争入札等により受託業者を決定するとともに、当事業団内には他にも社会福祉施設があることから、当事業団のスケールメリットを活かし一括競争入札等により受託業者を決定し、経費節減に努めながら維持管理業務を適正に行っている。

2 管理施設の利用状況

利用指標	年度	計画	実績	計画対比	前年度対比
有料研修室利用者数(人)	H28	112,000	103,304	92.2%	95.4%
	H29	114,330	109,550	95.8%	106.0%
	H30	116,000	97,459	84.0%	89.0%
	R1	105,000	94,904	90.4%	97.4%
	R2	100,000	41,370	41.4%	43.6%
有料研修室利用件数(件)	H28	3,443	3,124	90.7%	94.7%
	H29	3,430	3,350	97.7%	107.2%
	H30	3,580	3,241	90.6%	96.7%
	R1	3,400	3,315	97.5%	102.3%
	R2	3,300	2,275	68.9%	68.6%

【増減理由】

利用者数は前年度より56.4%（53,534人）減、利用件数は31.4%（1,040件）減である。
 これは新型コロナウイルス感染症拡大による影響であり、特に緊急事態宣言が出され貸館営業の制限を受けた4、5月の利用件数は、令和元年度の509件から92件へと大きく減少した。その後も県内クラスター発生や全国的に感染者が増加したことにより、取消件数にあたっては、令和元年度に120件（うち84件が3月）であったが令和2年度は437件と急増した。
 会議室の予約については、令和元年度に施設予約システムを導入し、Web上で24時間予約可能な体制づくりを構築している。これにより空き状況がすぐに分かりようになり利便性の向上につながっている。
 昨今、研修や会議の形態がハイテク化、多様化していることから、利用者のニーズをくみ取り、Wi-Fiの設置やインターネット環境の整備などにより、より利用しやすい施設管理をしていく必要がある。

3 評価結果

評価項目	指定管理者自己評価	県所管課	
		評価	コメント
①サービスの維持・向上に向けた取組みが適切に行われているか。	4	4	職員の接客・接遇マナー向上のための取組に加え、利用者の意見や苦情を把握する体制を構築しており、アンケート結果において職員の応対への満足度が比較的高く評価されている。
②利用促進に向けた取組みが適切に行われているか。	4	4	ホームページやパンフレットを活用して利用情報を提供するなど、利用促進に向けた取組を行っているとともに、障害者就労の場の提供等を積極的に実施している。
③施設、設備及び備品の維持管理及び修繕が適切に行われているか。	3	3	清掃業務等を効率にも配慮しながら効果的に実施しており、利用者が快適に利用できる状態が保たれている。また、委託業者との連携や防犯カメラによる不審者対策を実施している。
④緊急時の対応・安全管理などの危機管理が適切に行われているか。	4	4	県民福祉プラザの入居団体に構成された自衛消防組織を設置し、マニュアルを整備するとともに、入居団体と合同で訓練を行うなど、災害発生時の対応体制の更なる充実を図っている。
⑤指定管理料が適正に執行されているか。	4	4	施設の管理運営に必要な経費を適正に執行しており、そのうえで、経営上の工夫や光熱水費の節約により経費節減に努めている。
⑥成果目標達成のための努力が行われ、成果が上がっているか。	3	4	利用者情報登録制による施設予約システムを導入により利用機会の確保に努め、感染症対策という制約の中で可能な限りの取組を行っている。
⑦その他法令を遵守した管理運営が行われているか。	4	3	個人情報保護について研修等を実施し組織的な意識共有が行われている。 労働法令も遵守されている。
総合評価	4	4	サービスの維持・向上や利用促進に向けた取組が積極的に実施されており、アンケート結果から利用者の満足度も高いと認められる。また、経費削減に努めながら管理運営が適正に実施されている。

○評価基準

- 5 (秀) : 業務水準書等の内容を上回り、特筆すべき実績をあげている
- 4 (優) : 業務水準書等の内容を上回り、優れた実績をあげている
- 3 (良) : 業務水準書等の内容が満たされている
- 2 (可) : 業務水準書等の内容が満たされず、一部改善を要する
- 1 (不可) : 業務水準書等の内容が満たされず、重大な改善を要する