

平成 20 年度

**指定管理者制度導入施設における管理運営等に係る
第三者評価業務**

報告書

平成 2 1 年 3 月

株式会社邑計画事務所・NPO法人シニアパワーいわて共同体

目 次

第1章 業務の概要	1
1. 業務の目的	1
2. 背景	1
3. 指定管理者ヒアリング調査にあたっての留意点	1
(1) 各施設の性格の違いについて	2
(2) 類似施設間の比較ができる評価について	2
(3) 現場の状況把握について	2
(4) 目標の設定と取り組み状況について	2
(5) コミュニティ活動の場としての位置づけ	2
(6) ヒアリング調査項目の絞り込みについて	3
(7) 調査体制について	3
(8) 第三者評価者としてのスタンス	3
4. 業務実施方針	3
(1) 指定管理者自己点検	3
(2) 市担当課事前調査	3
(3) 利用者アンケート	4
(4) 指定管理者関連書類調査	4
(5) 指定管理者ヒアリング調査	4
(6) 評価報告書	4
5. 評価の視点	4
(1) 施設の設置目的や役割について	4
(2) 指定管理制度を導入している施設の管理体制について	4
(3) 施設・設備の維持管理について	4
(4) 経営状況の適正化について	5
(5) サービスの向上について	5
(6) 目標設定と達成度合いについて	5
(7) 個人情報保護における個人情報の適正管理について	5
(8) 協働の状況について	5
(9) 利用者の満足度について	5
6. 評価の方法	5
(1) 個別評価	5
(2) 総合評価	6
7. 業務履行における個人情報保護に関すること	6
8. 調査の流れ	7
9. スケジュール	8
10. 事業推進体制	8
11. 業務の経過	9
第2章 調査結果の概要	10
1. 総括評価	10
(1) 全体的な傾向	10

(2) 項目別評価の傾向.....	10
2 . 施設別の傾向.....	12
(1) 施設の用途別にみた傾向.....	12
(2) カテゴリー別にみた傾向.....	12
第3章 施設別評価.....	13
1 . 調査結果の概要.....	13
(1) 管理運営の面で優れている点.....	13
(2) 今後に向けてより充実が期待される点.....	13
(3) 利用者アンケート結果の概要.....	13
(4) その他、特記事項(調査員のコメント)からの抜粋.....	13
01 テレビ都南.....	14
02 仙北地区活動センター.....	15
03 みたけ地区活動センター.....	16
04 太田地区活動センター.....	17
05 土淵地区活動センター.....	18
06 つなぎ地区活動センター.....	19
07 緑が丘地区活動センター.....	20
08 加賀野地区活動センター・加賀野老人福祉センター・加賀野児童センター.....	21
09 本宮地区活動センター・本宮老人福祉センター・本宮児童センター.....	22
10 杜陵老人福祉センター.....	23
11 西厨川老人福祉センター.....	24
12 つなぎ老人憩いの家.....	25
13 西青山老人憩いの家.....	26
14 山岸老人憩いの家.....	27
15 川目老人福祉センター・川目児童センター.....	28
16 北厨川老人福祉センター・北厨川児童センター.....	29
17 仁王老人福祉センター・仁王児童センター.....	30
18 山王老人福祉センター・山王児童センター.....	31
19 桜城老人福祉センター・桜城児童センター.....	32
20 山岸老人福祉センター・山岸児童センター.....	33
21 上田老人福祉センター・上田児童センター.....	34
22 大慈寺老人福祉センター・大慈寺児童センター.....	35
23 下太田老人福祉センター・下太田児童センター.....	36
24 緑が丘老人福祉センター・緑が丘児童センター.....	37
25 上米内老人福祉センター・上米内児童センター.....	38
26 上堂老人福祉センター・上堂児童センター.....	39
27 世代交流センター・見前児童センター.....	40
28 青山児童センター.....	41
29 大新児童館.....	42
30 杜陵児童センター.....	43
31 みたけ児童センター.....	44
32 河北児童センター.....	45

33 高松児童センター	46
34 上飯岡児童センター	47
35 津志田児童センター	48
36 湯沢児童センター	49
37 月が丘児童センター	50
38 手代森児童センター	51
39 乙部児童センター	52
40 日戸児童館	53
41 好摩児童館	54
42 生出児童館	55
43 岩手公園	56
44 生出スキー場	57
45 大ヶ生ふるさと学習センター	58
46 都南体育館	59
47 姫神ふるさと学習センター	60
48 産学官連携研究センター	61
第4章 今後に向けた課題	62
1. 制度と運用に関して	62
2. 施設の管理・運営上の課題	63
資料編	64

第1章 業務の概要

1. 業務の目的

本業務は、盛岡市が設置している公の施設のうち、指定管理者制度を導入し、施設の管理運営を行っている施設について、市及び指定管理者に指定された団体が実施している自己の監視・評価を踏まえ、公の施設としての管理水準のより一層の維持向上を図るため、公正かつ客観的視点から第三者による評価を実施し、市民及び利用者に対するサービスの向上に努めることを目的とする。

2. 背景

指定管理者制度は、「多様化する住民ニーズにより効果的、効率的に対応するため、公の施設の管理に民間の能力を活用しつつ、住民サービスの向上を図るとともに、経費の節減等を図ること」を目的として、平成15年の地方自治法改正により創設された制度である。

しかし、指定管理者制度に関する考え方は、コスト削減とサービス向上（自治体）、ビジネスチャンスとしての「官製市場」への新規参入（民間事業者）、規制緩和による「官製市場」の開放（財界）、規制緩和と地方行政改革の推進（中央政府）など、立場の違いによって、期待する側面が異なったものとなっている傾向がみられる。

このような状況の中で、指定管理者の制度上、自治体の裁量権と説明責任の観点から、評価が必要とされている。すなわち、この制度では、自治体の裁量が拡大しており、市は、議会や住民に対して、説明責任があるため、モニタリング・評価を行う事が求められているのである。このため、費用対効果、現場での実行性、認識の共有、過度の関与防止、仕組みの柔軟な修正などの点で、簡素な仕組みが望ましいとされている。

ところで、本調査業務は、昨年度（平成19年度）調査と対をなし、2年間で盛岡市内の全施設を対象とした評価を行うものである。昨年の調査では、導入後間もないが故の制度としての未熟さ（現状の仕様書では、自己評価もしくは第三者評価の実施のいずれかでよいと規定されており、評価が十分に機能する形で事業実施の流れの中に組み込まれていない。公募時における適正価額の設定が無く、上限の設定のみであり、過当競争の結果サービスの低下を招く恐れがある。公募要項の中に事業実施にあたっての具体的指標が乏しく、指定管理者・設置者双方に、事業を評価する仕組みを構築しにくい。）があることも指摘されている（『平成19年度盛岡市指定管理者制度導入施設における管理運営等に係る第三者評価業務事業報告書』pp.8-9.）。

このような背景のもと、市民及び利用者に対するサービスの向上に資すると共に、“使い勝手の良い第三者評価の仕組み”が求められており、本年度の調査業務は、「第三者評価の仕組み構築に向けた試行的な性格」を有するものとなっている。

3. 指定管理者ヒアリング調査にあたっての留意点

指定管理者制度導入施設における管理運営等に係る第三者評価業務は、指定管理者が適切な管理運営を行い、サービスの維持向上をはかる上で有効な手段であり、また、指定管理者制度を有効かつ持続可能なものに導く役割を担うものと考えられる。加えて、第三者評価を実施することで、指定管理者にとっては評価視点、スキルが身につくとともに、利用者にとっても評価の視点が身につくものと考えられる。

このため、今回の業務では、以下に示すように、それぞれの施設の持つ特徴などに配慮しながら、第三者としての評価を実施し、今後の本制度のより良い運用をめざすものである。

(1) 各施設の性格の違いについて

指定管理者制度を導入している各施設の運営状況には、大きな差異があり、設置目的や背景からは、仮の分類(カテゴリー分け)として、「貸館型」(各地区活動センター)、「地域活性化型」(姫神ふるさと学習センター、大ヶ生ふるさと学習センター)、「専門性発揮型」(産学官連携研究センター、テレビ都南、岩手公園)、「地域密着型」(各老人福祉センター、児童センター、児童館など)といった分け方ができるほど大きな違いがある。また、運営状況の違いは、1年間の予算規模(1施設あたり数十万~1,000万円以上)の違いともなっている。

このため、本年度の評価にあたっては、仕様書および事業計画書等に対応した評価項目を設けて、それに沿った評価を行うことを基本としつつ、施設の特性に十分配慮し、背景の違いを読み取り、実態に即した評価を行うことに留意する必要がある。

(2) 類似施設間の比較ができる評価について

各カテゴリーに分類される施設について、共通の評価基準を設定することで、類似施設間の比較ができるようにする。

また、実際にヒアリング調査を行う調査チームの編成に当たっては、エリア別の分担ではなく、類似施設を一括して担当することによって、各々の特性把握と比較検討が可能になると考えられ、この点に留意する必要がある。

(3) 現場の状況把握について

庁内担当課からの、昨年度の調査結果をふまえた要望事項として、「どんな利用状況が現状を見て実態を把握してほしい」という指定管理者からの声があり、対応を検討して欲しい」という指摘があり、現場の状況把握(視察)を行うことについては必要と考えられる。このため、聞き取りする項目を精査して絞り込むことで時間短縮を図り、現場を実際に観察し、印象についてコメントを記すための時間を確保することに留意する必要がある。

(4) 目標の設定と取り組み状況について

管理運営に当たっての目標の設定に関して、とくにスポーツ施設や生涯学習施設については、「目標値」の設定は困難な面があり、意識されていない(仕様書、事業計画、担当課とのやりとりで求められているかチェックが必要)状況がある。

このため、むしろ、「目標値」が明確でない場合は、指定管理者からは、施設の設置目的や役割、地域特性や背景などとの関係で「目標」とされている点を示してもらい、それを意識した運営になっているかを明らかにすることに留意する必要がある。

(5) コミュニティ活動の場としての位置づけ

調査対象となっている施設のうち、地区活動センターについては、全市域において、13館が整備された時点でその後の整備を凍結していることを背景に、公平性に配慮し、各地区の住民だけではなく全市民が使用できる施設として位置づけられている。つまり、地区のための専用の施設ではないという位置づけになっていることから、担当課(市民活動推進課)においては、自主事業については評価していない。

しかし、全市民が使用できる施設という位置づけをふまえつつ、地域住民にとっては、「コミュニティ活動の場」としての存在であることも事実であると考えられる。このため、本評価においては、自主事業の状況についても注目することとした。

(6) ヒアリング調査項目の絞り込みについて

平成19年度調査の結果を踏まえ、以下のように、ヒアリング調査項目の絞り込みを行った。

具体的には、設問の統合を試みた。調査項目の内、基本方針の理解、人員配置と人員体制、研修内容と研修体制をはじめ、内容が関連し、繰り返しの回答となるものは、設問を統合するものとした。また、担当課からの指導・指示や報告に関しては、「8協働の視点」に統合・整理するなど、設問の括りを見直した。

また、(社福)盛岡市社会福祉事業団の場合は、会計処理などについて、本部で一括処理となっていることから、該当する項目については実態に合わせて事前に質問項目から除外し、別途、本部を対象とした聞き取り調査を行うものとした。

(7) 調査体制について

各施設のカテゴリー別に、調査担当を分担するものとした。

具体的な分担として、NPOシニアパワーいわてによる調査チームは、「貸館型」(各地区活動センター)および「地域密着型」(各老人福祉センター、児童センター、児童館)を、(株)邑計画事務所の調査員は、「地域活性化型」(大ヶ生ふるさと学習センター、姫神ふるさと学習センター)および「専門性発揮型」(テレビ都南、岩手公園、産学官連携研究センター)の各施設を担当するものとした。

(8) 第三者評価者としてのスタンス

各施設において、第三者が評価者として評価を行う際のスタンスを、以下のように整理した。

公正かつ客観的視点(第三者の立場で実態を俯瞰しつつ、両者間のコミュニケーションを補足)

利用者側の視点(満足度やサービス向上の観点から、冷静な利用者の立場で実態を把握)

協働の視点(市・指定管理者・評価者、できる限りフラットな関係での調査実施)

これらを踏まえ、第三者評価者の基本的な立場として、「利用者満足度・サービス向上等の観点からの評価」と位置づけた。すなわち、指定管理者制度の運用による『利用者満足やサービス面の向上』をめざし、各施設の設置目的・役割および特徴をふまえながら、指定管理者としての優れた取り組みを評価し、改善を要する点については、できる限り取り組み方向(改善アクションにつながるように)を提示することをめざすものとした。

4. 業務実施方針

本調査における業務の概要は、以下の通りである。

(1) 指定管理者自己点検

第三者評価の視点に沿って、指定管理者として業務を自己点検してもらうための事前調査。

- ・指定管理者に関する評価情報を収集するために、全48施設を対象に実施した。
- ・「評価に対する視点」に沿って、調査票を用意し、各々3段階(はい、いいえ、どちらともいえない)での自己評価を依頼し回収した。

(2) 市担当課事前調査

第三者評価の視点に沿って、担当課の指定管理者関連業務を事前点検してもらう調査。

- ・庁内各担当課の視点からの評価情報を収集するために、各々の施設担当課を対象に実施した。
- ・各指定管理者の調査を実施する前に、聞き取り調査と打合せを実施した。

(3) 利用者アンケート

各施設の利用者を対象に、施設に対する満足度を把握するための調査。

- ・利用者向けの調査票を用意し、普段利用している利用者に回答してもらい、受付等で回収するものとした。
- ・調査票の準備に当たっては、担当課の意向をふまえ、「地区活動・老人福祉・児童センター」の場合には、大人用（一般向け）、子ども用（小学校4年生以上）、子ども用（小学校1～3学年）などを用意した。
- ・配布枚数は、各施設・各対象30枚とし、ヒアリング調査訪問時などに回収した。

(4) 指定管理者関連書類調査

市担当課の有する指定管理者関連書類の内容を確認する調査。

- ・事前に、事業計画書・事業報告書・収支決算書などの提供を受け、内容を確認した。

(5) 指定管理者ヒアリング調査

指定管理者48者に対する訪問ヒアリング調査。

- ・調査員2名によるチームを編成し、全施設対象のヒアリング調査を実施した。
- ・ヒアリング調査に当たっては、施設管理責任者や実務担当者等に対して、1施設2時間程度の調査を実施するものとした。また、施設の状況を視察した。
- ・調査結果にもとづき、48施設の各項目を評価、集約した。

(6) 評価報告書

調査結果に基づく報告書のとりまとめ。

- ・ヒアリング調査結果に基づき、全施設の評価結果を整理した。
- ・管理運営の面で優れている点、今後に向けてより充実が期待される点など、評価結果についてのコメントを整理した。
- ・調査全体に関して、今後のより良い運用にむけた提言や課題などとりまとめた。

5. 評価の視点

本調査における評価の視点として設定した9つについて、指定管理者による自己点検の設問（評価の視点）は、以下の通りである。

(1) 施設の設置目的や役割について

各々の施設の設置目的や役割については、施設の設置目的に合致した基本方針を立て、全職員で共有しているかどうか、その状況を評価するものとした。

(2) 指定管理制度を導入している施設の管理体制について

管理体制に関しては、3つの設問（事業計画どおりに、業務が執行されていますか、施設の性格に合わせた職員研修が実施されていますか、火災や地震など、緊急時や防災への対策は、充分行われていますか）により、その状況を評価するものとした。

(3) 施設・設備の維持管理について

施設・設備の維持管理に関しては、施設・設備の管理状況は適切かどうかを質問した。

(4) 経営状況の適正化について

経営状況の適正化については、効率的な管理運営がなされているかどうかを質問した。

(5) サービスの向上について

サービス向上に向けた取り組みについては、自主事業を含めて、4つの設問（利用申込みや受付など適切に対応していますか、施設の利用に関する宣伝や広報等を行っていますか、効果的な自主事業を実施していますか、利用者の立場に立った対応、サービスの改善・向上に取り組んでいますか）によって、実態を評価するものとした。

(6) 目標設定と達成度合いについて

目標の設定とその達成度合いについては、管理運営や自主事業について、目標を設定し評価や改善を図っているかどうかを質問した。

(7) 個人情報保護における個人情報の適正管理について

個人情報保護に関する適正管理の状況进行评估するため、個人情報は適切に管理しているかどうかを質問した。

(8) 協働の状況について

指定管理者と担当課との協働の状況进行评估するため、行政（担当課）との連絡や調整など、コミュニケーションが良好かどうかを質問した。

(9) 利用者の満足度について

利用者の満足度の把握実態进行评估するため、日頃から把握に努めているかどうかを質問した。

また、利用者満足度の把握については、前述したように、利用者アンケート調査を行い、直接、利用者からの評価を把握するものとした。

6. 評価の方法

評価の手順については、以下に示すとおりである。

なお、評価にあたっては、平成19年度に行ったような評点付け（数値による評価）を行わない。仕様書通りに業務が行われているレベルを「A評価」とする、以下のような、評価基準に基づくものとする。

なお、本報告書では、以下に示す総合評価の結果を、本文に掲載（各施設1シート）するものとした。

評価の基準

- S : 特に優れている業務を行っている
- AA : 仕様書をやや超えた業務を行っている
- A : 仕様書通りに業務が行われている
- B : 仕様書をやや満たさない業務を行っている
- C : 著しく仕様書に満たない業務を行っている

(1) 個別評価

項目別評価ヒアリング調査によって、その結果を上記S～Cの5段階で評価した。

(2) 総合評価

項目別評価をふまえ、管理運営の面で優れている点及び今後に向けてより充実が期待される点について、ヒアリング調査の各項目記載コメントを抜粋し、総合評価とした。

また、利用者アンケート調査の結果について、その概要を記すものとした。

指定管理者自己点検や担当課事前調査・指定管理者ヒアリング調査に加えて、書類調査や利用者アンケートなどの結果から、評価に影響を及ぼすとみられる事項(特記事項)について、その一部を抜粋し、各シートに記すものとした。

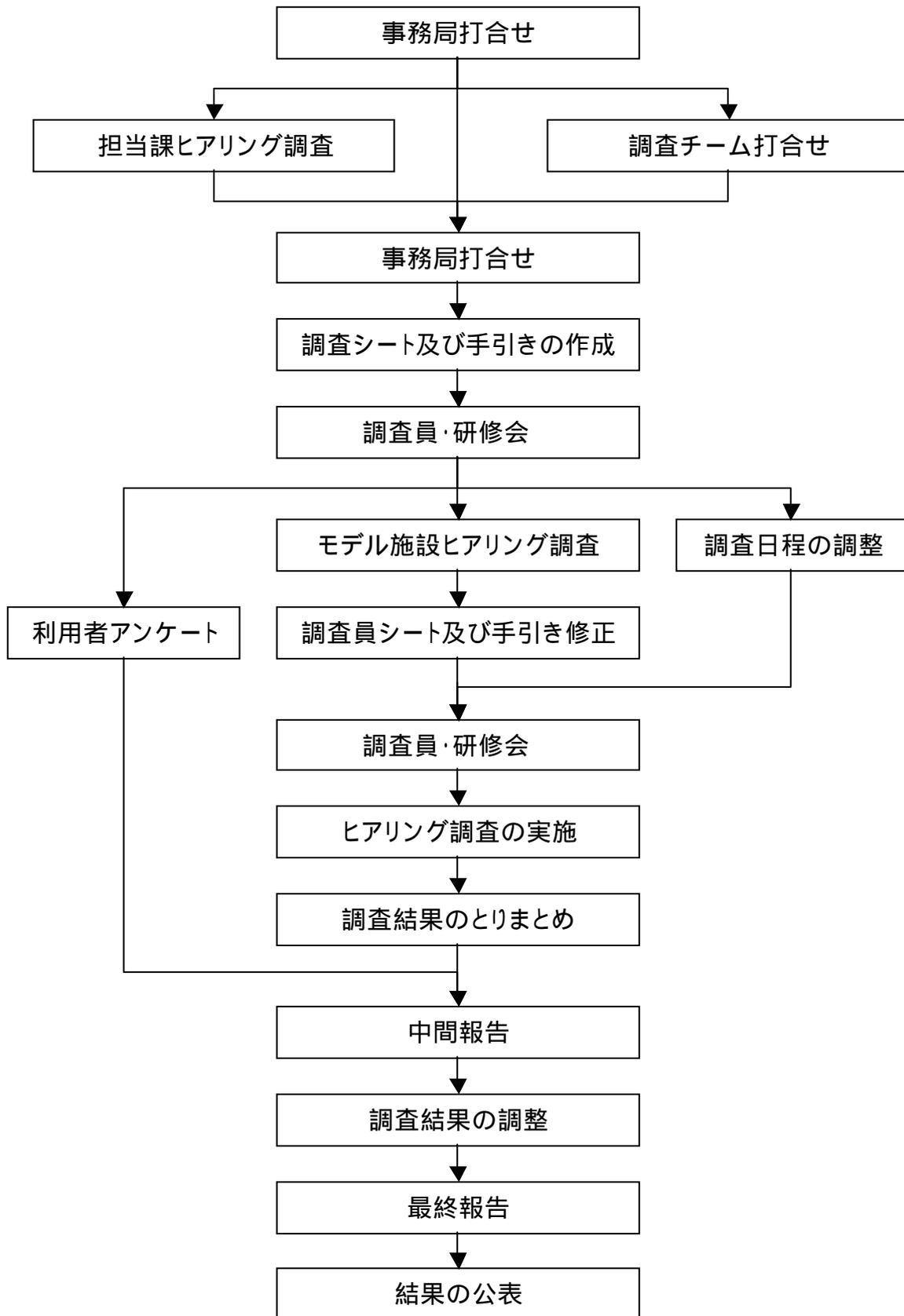
7. 業務履行における個人情報保護に関すること

本業務においては、原則として個人情報は取り扱わない予定である。個人情報になる可能性があるものについては、個人情報保護法の取扱いに基づき、施錠保管し、単独での取扱いを禁止する。

また、コピー時にはその部分を付箋紙等で隠してコピーする等、細心の注意を払う。

さらに、業務で知り得た情報に関し、業務履行以外では口外しないものとし、提供していただいた書類等は事業終了後1週間以内に返却するとともに、その他不要書類については、直ちにシュレッダーにて廃棄するものとする。

8. 調査の流れ

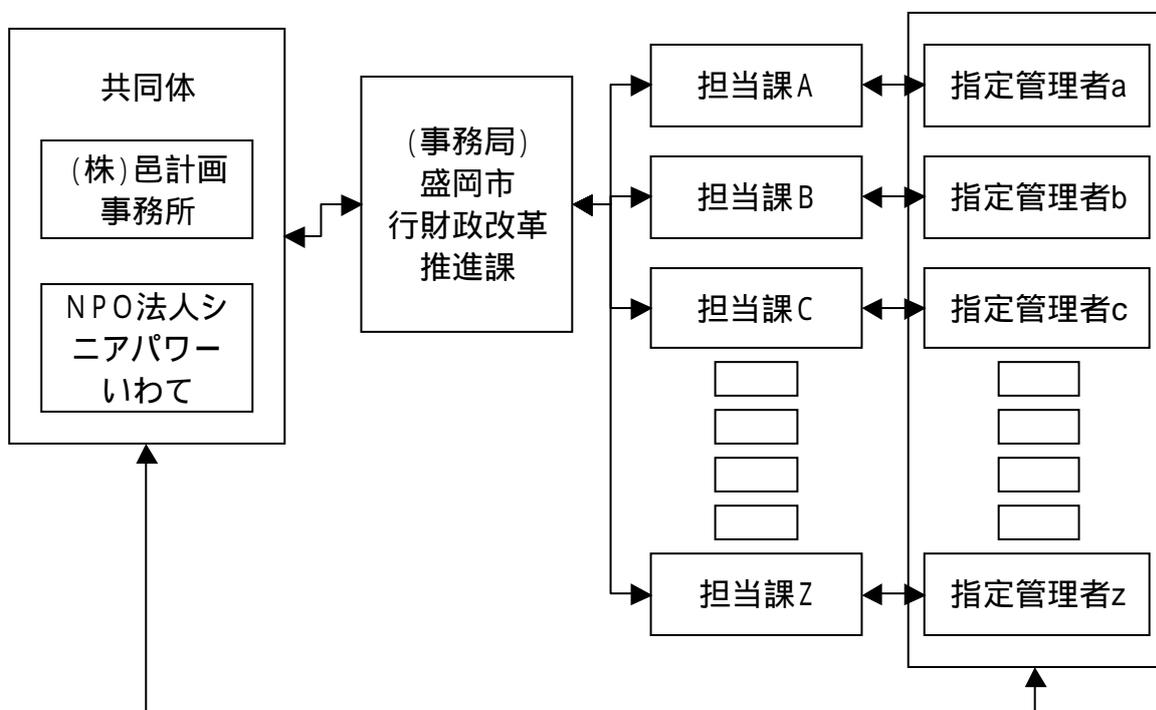


9. スケジュール

表 - 業務のスケジュール

業務内容	11月	12月	1月	2月	3月
調査票等スキームの設計	←→				
市担当課事前調査	←→				
利用者アンケート		←→			
調査員研修会		←→			
指定管理者関連書類調査		←→			
指定管理者ヒアリング調査及びまとめと分析		←→			
調査結果全体のとりまとめ			←→		
中間報告				←→	
報告書の作成と調整				←→	

10. 事業推進体制



11. 業務の経過

日付	内容	備考
平成20年11月11日	事務局打合せ	盛岡市行財政改革推進課
11月18日	第三者評価実施説明会	盛岡市勤労福祉会館
11月18日	担当課との打合せ	盛岡市勤労福祉会館
11月20-21日	担当課ヒアリング	盛岡市担当各課
11月26日	担当課からの資料借用	盛岡市担当各課
12月1日	調査チーム打合せ	(株)邑計画事務所
12月2日	担当課からの資料借用	盛岡市地域福祉課
12月3日	事務局打合せ	盛岡市行財政改革推進課
12月9日	事務局打合せ	盛岡市行財政改革推進課
12月10日	調査チーム打合せ	(株)邑計画事務所
12月12日	調査員研修会	アイーナ団体活動室
12月18日	モデル施設ヒアリング調査	北厨川老人福祉(児童)センター、みたけ児童センター
12月25日	利用者アンケート配布、調査日程の調整開始	盛岡市社会福祉事業団ほか
平成21年1月5-8日	調査日程の調整	盛岡市社会福祉事業団ほか
1月9日	調査員研修会	アイーナ団体活動室
1月13-29日	ヒアリング調査の実施、結果のとりまとめ、利用者アンケートの回収	(株)邑計画事務所
2月6日	事務局打合せ	盛岡市行財政改革推進課
2月13日	事務局打合せ	盛岡市行財政改革推進課
2月13-19日	各課照会	盛岡市行財政改革推進課
2月16日	事務局打合せ	盛岡市行財政改革推進課
2月20日	調査チーム打合せ	(株)邑計画事務所
2月23日	事務局打合せ	盛岡市行財政改革推進課
2月23日-3月23日	各指定管理者照会	盛岡市行財政改革推進課
3月26日	事務局打合せ	盛岡市行財政改革推進課
3月30日	報告書納品	(株)邑計画事務所

第2章 調査結果の概要

1. 総括評価

(1) 全体的な傾向

本年度の評価の対象となった48施設について、仕様を満たしているかどうか、5段階（S、AA、A、B、C）で評価を行った。その結果、各施設において、項目別の評価はAA評価が5割程度で、S程度が1～2割であった。また、ごく一部に、仕様を満たしていると判断できるか疑問な点が見受けられた（B評価に近いA評価）ものの、それ以外は、仕様を満たす状況（A評価以上）にある。

また、個別にみると、S評価が多くSとAA評価のみのところや、SがわずかでAAとAが主体の評価となっている施設がみられるものの、おおむね良好な管理運営の状況にある。

(2) 項目別評価の傾向

本調査で設定した9つの視点からみた、評価結果の傾向は以下の通りである。

施設の設置目的や役割について

各施設における事業計画書の基本方針は、施設の設置目的に合致している。また、施設の設置目的や役割、基本方針について、全職員に周知し理解させる取り組みについては、年に一度の確認だけではなく、多いところでは毎月の会議において確認されるなど、それぞれにおいて取り組みがみられる。これらの点に関する2つの項目については、AA評価が多くなっている。

施設の管理体制について

業務は、事業計画通りに行われており、地域の団体と連携した事業の実施など仕様書を超えた事業計画を立てて多数の事業を行っている場合もみられ、効果のある創意工夫が7割以上の施設において確認された。職員配置についても、自主事業の実施や新規事業への対応など、7割以上の施設で、仕様に基づく職員配置を超えて人員を充実させている。

また、施設の設置目的や課題・問題に対応した適切な研修の実施については、およそ半数の施設で効果のある研修が行われ、2割の施設ではさらに特筆すべき取り組みが行われている。

火災や地震など緊急時や防災対策の標準書（手引き、マニュアル）が作成され、8割以上の施設で、年2回以上、訓練や指導が実施されている。

施設・設備の維持管理について

指定管理者の管理に起因する事故は、9割の施設で事故を起こしていない。残りの1割では、事故が発生しているが、軽微なものであり対処も適切である。

また、補修・修繕、日常的な清掃などにより、機能・美観が良好な状態に保たれており、7割の施設では、施設の巡回点検の励行や職員によるきめ細かな補修・修繕対応、職員と利用者が協力して清掃作業を行うなど、各施設において取組みに工夫がみられる。

施設設備の維持・管理に関して、利用者や近隣住民からは、8割以上の施設で全く苦情がない。

経営状況の適正化について

指定管理者制度導入前と比較した場合の経費節減効果については、ほとんど全てにおいて、人件費の削減をあげている。背景に、人件費以外の運営費に関しては、削る余地があまりないという状況の下で、

やむなく施設長をはじめとした職員の給与を下げているという共通の傾向がみられる。

業務を再委託する際の手続については、見積り書・委託契約書等があり、適切に行われている。また、会計処理に関しては、会計処理に誤りや不正が起こらないような措置がとられている

経費の縮減及び効率的な管理運営のための創意工夫については、7割の施設において、効果が上がっていることが具体的に確認された。

サービスの向上について

利用申込の受付手順に関しては、ほぼ全ての施設で適切な取り決めやルールがあり、適正に対処されている。また、同一団体による占有的な利用がなく、適切な予防策がとられている。

施設の利便性向上を図るための情報発信として、利用案内のパンフレット等が整備され、6割以上の施設において、効果が明確であるか、効果的とみられる方策が具体的に確認された。

また、各施設における自主事業は、施設の設置目的・ミッションに完全に合致し、8割の施設において、効果が具体的に確認されている。

利用者の要望・意見・苦情を把握し、改善に結びつける手順として、8割弱の施設で、何らかの定例的な実施策やマニュアルが決められ、業務に効果的に生かされている。

施設の運営に利用者が関与することについては、全ての施設で義務づけられているわけではないものの、老人福祉センターや児童センターを中心に、半数の施設で取り組まれている。

目標設定と達成度合いについて

管理運営や自主事業についての目標の設定に関しては、全ての施設において何らかの目標を設定して業務が行われており、4割の施設においては、その有効性・現実性の度合いが高いと判断された。

管理運営全般の定期的評価、個々の自主事業についての目標設定と評価、改善の実施については、何らかの評価と改善が実施され、効果は不明か小さいが、サービス水準の向上等に向けた何らかの方策は講じていると認められた。

個人情報保護における個人情報の適正管理について

個人情報保護に関して、その取扱ルール、マニュアル作成など、書類や電子媒体の管理に職員の意識づけがされている。7割以上の施設において、管理に不備がない、または年2回以上啓発活動を実施しており、全施設において、苦情・指摘が全くないとされている。

協働の視点

定期報告書は、ほぼ全ての施設で担当課に期日までに提出され、記載内容にも問題がないものと確認された。また、必要に応じて、担当課との間で、施設に関する課題・問題点の共有がなされ、維持・管理に関する担当課からの指導・指示が行われている。

指定管理者の本部において一括で担当課と対応している場合は、現場（施設）と市（担当課）との関係はダイレクトではない面が見受けられるものの、本部を通じた対応は適切に行われている。

利用者満足度

利用者満足を把握するため、利用者を対象としたアンケート調査の実施や利用者から意見を把握する会議の開催、日常的な利用者とのコミュニケーションを密にして意向を把握するように努めているなど、何らかの取り組みがあることが確認されている。5割以上の施設において、取り組みの結果について、運営への反映が認められている。

2. 施設別の傾向

(1) 施設の用途別にみた傾向

各地区活動センター及び老人福祉センター、児童センター（児童館）、老人憩いの家については、指定管理者制度導入以前からの運営ノウハウを蓄積した、同一の指定管理者が、管理運営業務に携わっている。それらにおいては、日常的な運営にあたる施設長や職員が、地域密着型で配置されており、いずれにおいても、施設の特性や立地条件等に応じて、適切な管理運営の状態にある。

スポーツ施設については、地域に密着した団体による管理運営となっており、施設の特性に応じて、きめ細かな清掃や補修・修繕、機能の保持などに取り組みられるなど、おおむね適切な管理運営が行われている。ただし、一部に経理面の対応について改善の余地があると判断される状況があり、課題を指摘するに至っている。

公園施設については、市の直営からの移行後、“協働による運営”にあたって、維持管理レベルとそれに要する作業量の設定などに関して市側においても模索や調整が必要とされた時期があったものと思われるが、指定管理者の有する専門性やノウハウが徐々に発揮され、良好な状態で管理運営されている。

社会教育施設については、廃校後の旧校舎を活用し、ふるさと学習センターとして市民向けに利用されているものである。地域の自治組織が指定管理者として、限られた予算の中で、地域住民の協力を得ながら、適切に管理運営されている。ただし、管理運営に携わっている地域の組織においては、高齢化の課題などがあり、今後に向けては市の支援のあり方が問われるものとなっている。

ケーブルテレビおよび産学官連携施設に関しては、いずれも求められる専門性が高く、それぞれの施設の特徴に対応した指定管理者が、適切な管理運営を行っている。

(2) カテゴリー別にみた傾向

本調査においては、「指定管理者による管理運営が行われている施設」という共通点を持つものの、その性格が大きく異なることが、11月に行った担当課対象のヒアリング調査で明らかになった。そこで、本調査における仮の分類を再整理し、地域密着型、専門性発揮型、地域活性化型の3つに大別し、以下、それぞれの傾向を整理したい。

地域密着型に分類されるのは、地区活動センターや老人福祉センター、児童センター等であり、いずれも、各地域のコミュニティ活動や地域福祉の推進に当たって、大きな役割を果たしている。とくに、前述したように、地元からの館長や職員などが管理運営に携わっている点が、きめ細かな対応に結びついており、この点は今後も重視すべき点と思われる。なお、このカテゴリーに分類した地区活動センターのうち、老人福祉センターや児童館などの併設がない“単独館”については、全市的な位置づけにあるため、必ずしも立地している地域の活動に密着しているとは言えない性格のものではあるが、現実に地域のコミュニティ活動において一定の機能を果たしていることは間違いない。

専門性発揮型に分類されるのは、公園、ケーブルテレビ、産学連携支援施設などにおける指定管理業務である。いずれも、市が直営で管理運営を行うよりも、専門性の高い団体の関わりが求められる分野であり、経費削減の効果をねらうよりも、むしろ、市の施策との兼ね合いで、いかにして“協働”で、事業効果を高めるかを追求すべきと思われる。

地域活性化型に分類されるのは、旧校舎を利用した生涯学習施設である。広く一般市民向けに開放されている施設であると同時に、学校として利用されていた頃から続く、地域行事、地域活動の拠点としての位置づけもあり、地域にとっては重要な施設となっている。予算規模が小さい中で、地域住民の協力体制で管理運営している側面が強い。

第3章 施設別評価

1. 調査結果の概要

次頁以下に示す各々のシートは、施設ごとの調査結果の概要について、1施設1頁に整理したものである。各シートには、施設名及び指定管理者名、所在地、電話番号、ホームページ、施設の概要を表記するとともに、調査結果として、以下に示す「管理運営の面で優れている点」、「今後に向けてより充実が期待される点」、「利用者アンケート結果の概要」、「その他、特記事項（調査員のコメント）からの抜粋」について、各施設の特徴的な内容を整理するものとした。

（1）管理運営の面で優れている点

「管理運営の面で優れている点」として、「S評価」となった項目を中心に、管理運営が優れている点を3点記載している。「S評価」が、3つ未満の場合は、「AA評価」の項目から、特徴的なものを抽出するものとした。また、「S評価」が、4つ以上の場合は、各視点から抽出するものとし、その際、できるだけ「苦情の有無に関する項目」以外に着目した。

（2）今後に向けてより充実が期待される点

「今後にむけてより充実が期待される点」として、今後に向けた課題や改善ポイントを1点抽出した。具体的には、AおよびAA評価のもので、「今後、施設の特徴がみられるなど、今後一層の充実が期待されるもの」に該当する内容と判断されるものを、ヒアリングシートから抜き出して示したものである。ただし、一部に、「B評価に近いA評価」と判断されるものがあったことから、それらについては、「改善が期待される」、「改善に向けた取り組みが課題となっている」、「今後の改善が課題といえよう」等と記すものとした。

（3）利用者アンケート結果の概要

各施設において実施した利用者の満足度を問うアンケート調査の結果について、満足度の高かった点および利用者の声から、特徴的な内容を記すものとした。なお、テレビ都南と盛岡市産学官連携研究センターについては、同様の趣旨で指定管理者が実施した調査結果の概要を掲載している。

（4）その他、特記事項（調査員のコメント）からの抜粋

施設の特徴について、（1）及び（2）を補う事項として、「特記事項（調査員のコメント）」に記載された内容を抜粋して、記すものとした。

01 テレビ都南

施設名	テレビ都南
指定管理者	株式会社めんこいエンタープライズ
所在地	盛岡市津志田 14-40-4
電話番号	019-637-7300
ホームページ	http://www.tonan.tv
施設の概要	盛岡市有線テレビジョン放送施設
<p>管理運営の面で優れている点</p> <p>S：事業は計画通りに実施され、とくに、配信番組の構成に自主番組を組み込んだり、番組表の改善を行ったり、映画専門チャンネルについて配信会社からの情報提供など、利用者の要望に添った効果のある創意工夫がみられる。</p> <p>S：自主事業として、地元スポーツ少年団の野球大会を番組として実況録画による解説付き放映を行っている。きれいなまちづくりコンテストの絵画、クリスマスの工作などをWEBで公開しているなど、工夫がみられる。</p> <p>S：利用者アンケートやモニター制度によって、要望や意見を把握し、改善に努めている。中には、放送を継続してほしいという声があるが、指定管理者の判断を超えており、対応できない面もある。また、日常的な苦情等については、加入者対応表の記録を残し、スタッフの間で共有するようにしている。</p>	
<p>今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>AA：毎日、夕方にミーティングを行って、翌日の内容を確認している。業務の中でその都度問題なっただことに対応し、日次の予定表（記録兼ねる）でチェックを繰り返している。また、加入者との対応については、記録を残している。また、利用者アンケートやモニター制度などにより、改善に努めている。今後も、特徴ある取り組みとして、継続が期待される。</p>	
<p>利用者アンケート結果の概要（平成19年12月に実施されたアンケート調査の結果より）</p> <p>・“テレビ都南ニュース”の視聴状況は、「毎日見る」と「時々見る」の回答を合わせると49.0%であり、“ウィークリーテレビ都南”については、同じく34.1%となっている。自由意見として、事業の継続を望む声のほか、「少年野球の中継を拝見したが大変すばらしかった（実況こそ醍醐味）」、「地域のニュースをこれからもたくさん放送して下さい」といった回答が寄せられている。</p>	
<p>その他、特記事項（調査員のコメント）からの抜粋</p> <p>・地域の番組として、多重債務に関する啓発番組、インフルエンザの予防対策、裁判員制度、水道管の凍結防止や解冻の仕方、地域の行事（小正月行事、小学校の3学期開始、幼稚園の焼き芋会）、市の動きと地域や生活情報などが放送されており、地域密着型の運営がみられる。</p>	

02 仙北地区活動センター

施設名	仙北地区活動センター
指定管理者	(社福)盛岡市社会福祉事業団
所在地	盛岡市仙北二丁目 4-13
電話番号	019-635-9356
ホームページ	http://www.iwate21.net/fdm/02shisetu03.html
施設の概要	コミュニティ施設
<p>管理運営の面で優れている点</p> <p>S：基本方針は、年次計画に漏れなく盛られている。基本計画のみならず、全員参加できるよう、シフト勤務の時間調整をして比較的長時間の会議を2回以上、ほかに毎日ミーティングで重要事項の伝達打ち合わせを実施している。休日のための勤務者にも伝達に配慮している。</p> <p>S：施設に関する苦情は全くない。利用者からの要望としては、「3階への上り下りが大変だから、エレベーターを設けてほしい」という声があった。事故が皆無だったこともあり処理簿のようなものは備え付けていない。</p> <p>S：個人情報に関する苦情は全くなく、苦情処理簿は事例が出た時作ることにしている。</p>	
<p>今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>A：施設の利用に関する広報の手段としては、事業団が実施しているホームページが主体（来年度以降、施設ごとのページを充実する予定）、施設独自としては、年1回発行の広報「仙北ひろば」を利用している。職員および利用者間の口コミに頼っている現状にあり、今後一層の充実が望まれる。</p>	
<p>利用者アンケート結果の概要</p> <ul style="list-style-type: none"> ・満足度が高い事項は、「質問対応・指導」および「利用時間」(共に93.3%)、「受付の対応」および「受付時間」(共に86.7%)となっている。 ・利用者からは、「職員の対応がわかりやすく指導してくれ、施設もいつも整っています」、「対応はこやかで親切、満足しています」、「対応の仕方も気持ち良く感じます」などの回答が寄せられている。 	
<p>その他、特記事項（調査員のコメント）からの抜粋</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当施設は、平成18年に従来の仙北勤労青少年ホームであった2、3階部分が貸出可能になり、活動センターが従来部分と一括して管理することになったため他に比較予算、活動の種類、活動量においても規模が大きい。これに対応して、実際の活動ぶりも非常に組織的であり、活気があった。 	

03 みたけ地区活動センター

施設名	みたけ地区活動センター
指定管理者	(社福)盛岡市社会福祉事業団
所在地	盛岡市みたけ四丁目 10-52
電話番号	019-641-7817
ホームページ	http://www.iwate21.net/fdm/02shisetu03.html
施設の概要	コミュニティ施設
<p>管理運営の面で優れている点</p> <p>S：指定管理者に対する市の依頼業務ではないものの、まず地区推進会の事業計画が立てられ、更にセンターの事業計画が加えられ、推進会が主体で運営されている。従って、事業は地域にマッチした内容になっており、屋外行事を除き、計画通り実行。特に、最大のイベント「みたけ活動センター祭り」は特筆される。</p> <p>S：施設や管理による事故等は発生していない。玄関の下駄箱前に履物を脱ぎ易くする為に手摺設置の要望があったのに対して座って靴の脱着が容易に出来る様低いイスを用意し好評である。</p> <p>S：指定管理者に移行する時に、人件費で5～7%の削減を実行している。最近では燃焼効率の良いストーブに更新されたことから、年間400リットル削減となっている。消灯の励行や暖房温度設定20度の厳守、水道漏水の点検、水抜きの励行等に努めている。</p>	
<p>今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>A：2ヶ月に1回の割合で、広報「活センみたけ」を3～400部印刷して、各町内に配付している。広報紙には、行事の告知の他に活動サークルの紹介等を掲載している。特に地域住民の高齢化に伴いサークルの解散等で利用者の減少があり、これを食い止める策として広報に力を入れている。今後の取り組みにも期待したい。</p>	
<p>利用者アンケート結果の概要</p> <ul style="list-style-type: none"> ・満足度が高い事項は、「受付の対応」(97.5%)、「あいさつ・態度」(95.0%)、「質問対応・指導」(90.0%)の順となっている。 ・利用者からは、「とても利用しやすく体育館の広さも丁度良い、十分満足です」、「職員も明るい態度とても感じが良いと思います」、「玄関に入ると笑顔で挨拶が返ってくるのがうれしい」などの声がある。 	
<p>その他、特記事項(調査員のコメント)からの抜粋</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市の委託業務以外の自主事業として行われている「みたけセンターまつり」は、3日間で延べ約5,000人が集まる一大イベントであり、昨年で25回開催という歴史を持っている。内容は、「展示部門」、「競技部門」、「特設部門」、「実演部門」の四つの部門からなり、最終日には、演芸発表の実演部門と餅まきで締められる。この期間中には、フリーマーケットや田野畑村からの海産物の販売などで賑わう模様で、正に地域のイベントであり、地域住民が中心となって行なっており、地域の活性化に結びついている。 	

04 太田地区活動センター

施設名	太田地区活動センター
指定管理者	(社福)盛岡市社会福祉事業団
所在地	盛岡市中太田深持9
電話番号	019-658-1330
ホームページ	http://www.iwate21.net/fdm/02shisetu03.html
施設の概要	コミュニティ施設
<p>管理運営の面で優れている点</p> <p>S：施設に関する苦情は一切ない。</p> <p>A A：水道の料金節約のため、日誌をつけて、細かい管理を行っている。燃料費の推移を見ても抑えられている。体育館は以前より暖房なしであるが、経費を考えれば今後とも暖房の設置は考えられないとしている。</p> <p>S：個人情報に関する苦情は全くない。会館利用中の参加者個人名は、電話による照会などあっても利用グループ名のみ伝えるなど配慮している。</p>	
<p>今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>A：管理運営全般の定期的評価については、特に行っていないが、今後は、事業団の指導のもとに毎年実施して行く由。運営全般についての反省会は常々行っている。今後の取り組みに期待される。</p>	
<p>利用者アンケート結果の概要</p> <ul style="list-style-type: none"> ・満足度が高い事項は、「受付の対応」、「質問対応・指導」、「あいさつ・態度」、「利用時間」(共に92.9%)となっている。 ・利用者からは、「常に笑顔で応対してくれる」、「いろいろとお話も聞きやすいし、予約面でも片寄りがないように気を配って貰っている」、「明るくて親切に対応して頂いてます」などの声がある。 	
<p>その他、特記事項(調査員のコメント)からの抜粋</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の容量は大きいが、これを十分生かし切れていないという印象がある。利用人員30,000人は十分のような気もするが、これは、他の地区の利用者を含めた体育館の利用が多くを占めているため、他の施設の利用は少し低調なのではないかと思われる。 	

05 土淵地区活動センター

施設名	土淵地区活動センター
指定管理者	(社福)盛岡市社会福祉事業団
所在地	盛岡市前潟四丁目 4-30
電話番号	019-645-1630
ホームページ	http://www.iwate21.net/fdm/02shisetu03.html
施設の概要	コミュニティ施設
<p>管理運営の面で優れている点</p> <p>S：基本方針を踏まえた年次計画書を作り実行している。結果については、「運営概要」にまとめ、職員会議などで反省、意識づけを行っている。</p> <p>S：設備の維持管理に対する苦情は全くない。そのため、現時点で処理簿の備え付けはない。苦情ではないが、体育館の「椅子の出し入れが大変」との声はある。</p> <p>S：個人情報に関する苦情を受けたことがない。したがって、処理簿の備え付けは、今のところない。アンケートの箱は1個だが、年に1回は特別アンケート期間を設けて意見を吸い上げ、ミニ会議で検討している。アンケート綴りでは苦情見当たらず、感謝と褒めた書き込みが多かった。</p>	
<p>今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>A：管理運営全般の定期的評価、個々の自主事業について、「自己評価」と銘打っては実施していない。今後毎年実施して行きたいとしており、取り組みが期待される。</p>	
<p>利用者アンケート結果の概要</p> <ul style="list-style-type: none"> ・満足度が高い事項は、「利用時間」(100.0%)、「あいさつ・態度」「受付時間」(共に 96.4%)、「受付の対応」「質問対応・指導」「申込方法」「休館日」(共に 89.3%) となっている。 ・利用者からは、「スタッフの方の対応も優しく、使いやすかったです」、「職員の方がいつも親切、丁寧に対応して下さりとても気持ち良く使わせております」、「いつも丁寧に対応して頂き感謝しております」などの声がある。 	
<p>その他、特記事項(調査員のコメント)からの抜粋</p> <ul style="list-style-type: none"> ・この地区は近年大型商業施設が立地し周辺の様相が一変した。これに伴って活動センターに対するニーズも多様化している。この施設は、これに応えるために懸命の活動を続けているように見受けられる。年間に行う事業の数も非常に多い。 	

06 つなぎ地区活動センター

施設名	つなぎ地区活動センター
指定管理者	(社福)盛岡市社会福祉事業団
所在地	盛岡市繫字堂ケ沢 36 番地 1
電話番号	019-689-2365
ホームページ	http://www.iwate21.net/fdm/02shisetu03.html
施設の概要	コミュニティ施設
<p>管理運営の面で優れている点</p> <p>S：施設に関する利用者からの苦情は全くない。そのため、現時点、苦情処理簿の備え付けはない。</p> <p>AA：経費の縮減及び効率的な管理運営として、水道漏れを防ぐため、週1回メーターを記録して管理している。電気は月1回、ガスは基本料金内に収めている。</p> <p>S：個人情報に関する苦情は全くない。</p>	
<p>今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>A：管理運営全般の定期的評価、個々の自主事業について、「自己評価表」などを用いた評価は行っていない。これからは、毎年実行したいとしており、今後の取り組みが期待される。</p>	
<p>利用者アンケート結果の概要</p> <ul style="list-style-type: none"> ・満足度が高い事項は、「安全面への配慮」「受付時間」(共に 100.0%)、「受付の対応」「あいさつ・態度」「清掃・衛生管理」(87.5%)となっている。 ・利用者からの記述回答として、「いつも優しくしてくれてうれしいです」の声が寄せられている。 	
<p>その他、特記事項(調査員のコメント)からの抜粋</p> <ul style="list-style-type: none"> ・この地区は、面積こそ大きいですが、380世帯、900人で、施設の規模も活動内容も限られる。活動の種類も件数も多くない。ただ、この地域には、老人福祉、児童センターなどがなく、そのほか、コミュニティ推進地区組織の事務局も兼ねており、管理にはそれ相応の気配りが求められているように思われる。 	

07 緑が丘地区活動センター

施設名	緑が丘地区活動センター
指定管理者	(社福)盛岡市社会福祉事業団
所在地	盛岡市黒石野二丁目 14 番 1 号
電話番号	019-662-5204
ホームページ	http://www.iwate21.net/fdm/02shisetu03.html
施設の概要	コミュニティ施設
<p>管理運営の面で優れている点</p> <p>A A：年度初めの会議の他に、毎月 25 日の午後に行う職員会議で全員に基本方針を徹底している他に、連絡事項等の報告を行なっている。なお、この日は、委託職員を含め職員全員が集まる為にこの機会を捉えて会議を開いている。</p> <p>S：苦情処理簿とマニュアルはあるが、苦情がないのでその記録は無い。苦情ではないが、体育館に暖房が欲しい旨の要望は出ているが、構造上から要望は受入れ難いものであるとして、聴くだけにしていくとの事である。</p> <p>S：個人情報については、苦情は出ていないので記録簿には記録が無い。苦情処理のマニュアルは、事業団で作成し配付されている。</p>	
<p>今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>A：このセンターは、市の依頼業務ではないものの、自主事業として、地域の町内会行事の中心となり事業を取り仕切っており、特に苦情・事故も無く運営管理されている。その為か、強いて言えば、事業毎の実施報告や反省がきめ細かく行われていない様に思われた。記録（実施報告書、反省記録）等が不十分で綴りが見当たらない事例が散見された。今後の改善が課題といえよう。</p>	
<p>利用者アンケート結果の概要</p> <ul style="list-style-type: none"> ・満足度が高い事項は、「あいさつ・態度」(92.9%)、「利用時間」(85.7%)、「受付の対応」「質問対応・指導」(共に 82.1%) となっている。 ・利用者からは、「説明等が有り満足しております、相談等親身になってもらえる」、「とても親切に親身になって対応して下さい感謝しています、それが地域の皆さんの『また利用したい!!』と言う気持ちにつながっているのだと思います」、「対応の明るさ、スピーディな所」などの声がある。 	
<p>その他、特記事項（調査員のコメント）からの抜粋</p> <ul style="list-style-type: none"> ・この活動センターは、地区振興福祉協議会の事務局の一部を担当しており、地域活動の中心的役割を果たしている。 	

08 加賀野地区活動センター・加賀野老人福祉センター・加賀野児童センター

施設名	加賀野地区活動センター・加賀野老人福祉センター・加賀野児童センター
指定管理者	(社福)盛岡市社会福祉事業団
所在地	盛岡市加賀野四丁目 18 番 55 号
電話番号	019- 623-0202
ホームページ	http://www.iwate21.net/fdm/02shisetu03.html
施設の概要	コミュニティ施設、老人福祉施設、児童厚生施設
<p>管理運営の面で優れている点</p> <p>S：小まめに修理している模様である。(ドアのキシミ、水洗トイレの水漏れ等)このセンターの特徴として、利用しているサークルが館内の分担を決めて「館内大掃除」と称して、環境整備奉仕活動が毎年12月に行われている。(この時に障子張りなどが行なわれているが、他所のセンターにはない活動ではないかと思われた。)</p> <p>S：加賀野地区ふれあい運動会、文化祭、餅つき、ひな祭りは、四大イベントであり、しかも地区の伝統的な事業である。準備には母親クラブ、運営委員会等の協力を得て実行に移す事になるが、所長初め職員総出で担当している。その他の行事も報告書を見ても参加人員が多く、地域に定着したものとなっている。</p> <p>S：個人情報取扱いに関し、市民・利用者からの苦情はない。特に名簿の管理は、厳重にしている。</p>	
<p>今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>A：利用者満足度について、所長は、顔を合わせたら挨拶をし、声を掛けることに心掛けており、その中の会話から満足度を汲み取るように努めているとの事である。文化祭では、アンケートを取り、その中の意見を分析し、次回に反映させる様に努めている。今後の取り組みに期待したい。</p>	
<p>利用者アンケート結果の概要</p> <ul style="list-style-type: none"> ・満足度が高い事項は、「受付の対応」「あいさつ・態度」「利用時間」(共に 88.2%)、「質問対応・指導」「安全面への配慮」(共に 82.4%) などとなっている。 ・利用者からは、「何でも話せて、細かい所まで対応してくれるので満足しています」、「全てのことに誠実に対応して下さり感謝しております」、「気楽に利用できる、職員の対応が素晴らしい」などの声がある。 	
<p>その他、特記事項(調査員のコメント)からの抜粋</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地区活動センターは、旧市立高校体育館を改修した体育館そのもので、体育館の貸し出し管理に専念している。その利用頻度の高いのには驚いた。午前、午後、夜間の三つに区分された利用予定表(黒板)は、予定で埋まり、空いている時間帯を探すのに苦労する状況であった。 ・児童センターと老人福祉センターは、地区活動センターとは別棟で、よく利用されている。全体的に清掃も行き届き、整理整頓されていた。 	

09 本宮地区活動センター・本宮老人福祉センター・本宮児童センター

施設名	本宮地区活動センター・本宮老人福祉センター・本宮児童センター
指定管理者	(社福)盛岡市社会福祉事業団
所在地	盛岡市本宮字宮沢 99 番地 1
電話番号	019-636-3546
ホームページ	http://www.iwate21.net/fdm/02shisetu03.html
施設の概要	コミュニティ施設、老人福祉施設、児童厚生施設
<p>管理運営の面で優れている点</p> <p>S：事業は、きめ細かく実施されている。三センター毎に特色のある事業を取り入れ、時には年齢を超えて、三センター共通の行事（もとみや文化祭等）も創意工夫をこらして毎年実施されている。これらの行事が地域の伝統となっている。</p> <p>S：施設設備の維持・管理に関して、苦情は出ていない。ただし、平成 19 年 4 月に新築、移転となった施設に対する住民及び利用者の期待は高く、不都合な点が結果として色々な要望として現れているが、設置者である盛岡市と連携しながら対応している。</p> <p>S：「もとみやセンターだより」は、写真をふんだんに取り入れビジュアルなものに仕上がっており、他の模範となる立派な広報（行事の案内、行事の写真等を掲載）であると思われた。発行は月 2 回、560 部、地域の町内会に配布している。</p>	
<p>今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>A：利用者満足度について、利用者からは、利用報告書が提出される段階で声掛けをし、感想を聞く様にしている。特に防犯上のこともあり、来場者や申し込みの際には声掛けを励行しており、その際に意見・要望があれば聞く様に徹底している。また、事業実施毎に参加者とのコミュニケーションを図りその声を事業に反映する様努めている模様である。今後の取り組みに期待したい。</p>	
<p>利用者アンケート結果の概要</p> <ul style="list-style-type: none"> ・満足度が高い事項は、「受付の対応」、「質問対応・指導」、「あいさつ・態度」(共に 100%) である。 ・利用者からは、「明るく対応して下さって感謝しております」、「施設・体育館がとてもきれいで大変すばらしく思います」、「清掃が行き届いていて、とても利用しやすいです」などの声がある。 	
<p>その他、特記事項（調査員のコメント）からの抜粋</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「もとみや文化祭」、「小正月伝承行事」、「子どもまつり」は、当センターの三大大行事であり、毎年 3 センターの合同で開催されている。特に、文化祭は、地域全域の児童から老人までの作品展示、芸能発表など 4 日間に亘り行なわれ、その後は懇親会で盛り上がる地域一体と成った一大イベントである。その他センターでの行事は、多くの住民から親しまれ参加者を楽しませている。積極的に住民とのコミュニケーションを行っており、住民の意見吸い上げに結びついている。 	

10 杜陵老人福祉センター

施設名	杜陵老人福祉センター
指定管理者	(社福)盛岡市社会福祉事業団
所在地	盛岡市南大通一丁目7番5号
電話番号	019-654-9155
ホームページ	http://www.iwate21.net/fdm/02shisetu01.html
施設の概要	老人福祉施設
<p>管理運営の面で優れている点</p> <p>A A：事業計画通りに実施され、広報誌「賜松園」を毎月地区7町内会に配布するなど工夫がみられる。町内会地区連絡会、地区福祉推進会、老人クラブ協議会、夫々の事務局を担当し、地区住民への協力体制も確立している。</p> <p>S：火災や地震など緊急時や防災対策として、消防計画書を作成し、年2回の訓練を実施している。災害危機マニュアルにのっとり、職員の意識を高め、盛岡市、消防署との連携も充分と見受けられた。</p> <p>S：個人情報取扱いに関し、市民・利用者からの苦情・指摘はない。</p>	
<p>今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>A：自己評価表に経費削減や利用者増加の改善を目標にすることが記載されており、職員意識の向上により解決しようとしている。今後の取り組みを期待したい。</p>	
<p>利用者アンケート結果の概要</p> <ul style="list-style-type: none"> ・満足度が高い事項は、「あいさつ・態度」「清掃・衛生管理」(共に96.7%)、「受付の対応」「利用時間」(共に93.3%)、「質問対応・指導」(90.0%)などとなっている。 ・利用者からは、「ありがとうございます、日頃より満足して利用させて頂いています」、「お掃除されていて気持ち良い」、「職員の挨拶がとても良い、掃除も行き届いて気持ちが良い、バスの便が良く、利用しやすい」、「気配りの良さ、親切な対応に感謝」などの声がある。 	
<p>その他、特記事項(調査員のコメント)からの抜粋</p> <ul style="list-style-type: none"> ・数ある老人福祉センターの中で、市の中心部に立地していることから、他の地区からの利用者も多い。また知名度の高い回遊式庭園「賜松園」や広い市民ロビー、茶室を備えており、各種会合、音楽、踊り、園芸、囲碁将棋、俳句・短歌、茶、生け花ほか多種類のサークルが活動している。中でも年6回開催される福祉茶会には毎回300人位の参加者があるとのことである。町内会地区連絡会、地区福祉推進会、老人クラブ協議会の事務局を担当している。 	

11 西厨川老人福祉センター

施設名	西厨川老人福祉センター
指定管理者	(社福)盛岡市社会福祉事業団
所在地	盛岡市北天昌寺町7番27号
電話番号	019-647-2446
ホームページ	http://www.iwate21.net/fdm/02shisetu01.html
施設の概要	老人福祉施設
<p>管理運営の面で優れている点</p> <p>S：施設長には事業計画に基づいて全ての項目を実施しようという熱意が感じられ、職員にも徹底されている。経費節減に対するきめ細かい施策（ステッカーの活用）利用者増加を図る為のコミュニティ活動の実行（ラジオ体操の実施）などが一例である。</p> <p>S：トイレ、水回り、冷蔵庫、暖房器具など清掃、整理整頓が行き届いているほか清潔、経費縮減のために至る箇所にステッカーが貼られ利用者に注意を促している。毎月第一火曜日を全職員に分担し施設の内外を補修が必要な箇所が無い点検させている。</p> <p>S：電気、燃油、水道など考えられる全てについて職員、利用者に協力を依頼（例 電気器具や室内温度調整のステッカーでの呼掛け）を徹底させているほか、軽微な修繕は職員が修理補修している。</p>	
<p>今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>AA：目標の設定に関しては、計数目標ではないが施設の利用増進をコミュニティ活動とし利用者も大幅に増加している。（独自の「ラジオ体操」には一人暮らしの老人も参加するなど有効性も高い。今後一層の取り組みが期待される。</p>	
<p>利用者アンケート結果の概要</p> <ul style="list-style-type: none"> ・満足度が高い事項は、「受付の対応」「あいさつ・態度」（共に92.0%）、「清掃・衛生管理」「備品の管理状況」「利用時間」「休館日」（共に84.0%）となっている。 ・利用者からは、「即時、笑顔での対応が大変気持ち良い」、「気軽に話が出来ると、思いやりに徹しているらっしゃるので利用しやすいです」、「年二回のセンター主催の囲碁大会は行き届いた配慮によって盛り上がっている」などの声がある。 	
<p>その他、特記事項（調査員のコメント）からの抜粋</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当施設及び職員は西厨川地区福祉推進会、西厨川地区老人クラブ協議会（11の老人クラブで組織）の事務局を担当し、また地区の各種協議会と連携しながら所長の熱意とリーダーシップによって、地域住民コミュニティの拠点化を目指して努力していることが強く感ぜられた。 	

12 つなぎ老人憩いの家

施設名	つなぎ老人憩いの家
指定管理者	(社福)盛岡市社会福祉事業団
所在地	盛岡市繫字館市 100 番地 10
電話番号	019- 689-2901
ホームページ	http://www.iwate21.net/fdm/02shisetu04.html
施設の概要	老人憩いの家
<p>管理運営の面で優れている点</p> <p>A A：火災や地震など緊急時や防災対策として、火管理計画書、災害危機管理対応マニュアル等に従って対応し、年に2回の避難訓練及び消火器の点検を行っている。</p> <p>S：施設設備の維持・管理に関して、苦情はなかった。</p> <p>S：個人情報取扱いに関し、苦情、指摘は受けていない。</p>	
<p>今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>A：設備の整っている活動センターを利用する人が増え、当施設は老人には難儀な2階集会場であることなどを理由に、現状では、自主事業企画まで至っていない。平成21年度は、利用者の声を取り入れたり、1階図書室・娯楽室の活用を図ったりするなど、計画が検討されており、今後、自主事業の展開が課題となっている。</p>	
<p>利用者アンケート結果の概要</p> <ul style="list-style-type: none"> ・満足度が高い事項は、「受付の対応」「あいさつ・態度」「清掃・衛生管理」「申込み方法」(共に78.9%)、「質問対応・指導」(73.7%)となっている。 ・利用者からの自由回答として、「職員がいつもセットや後始末もしてくれて助かります」、「清潔感がある」、「毎日好きな時間に入浴が出来るので便利」などの声がある。 	
<p>その他、特記事項(調査員のコメント)からの抜粋</p> <ul style="list-style-type: none"> ・繫温泉郷の中に位置し、小ぶりな2階建の建物 1階に事務室、図書・娯楽室、1階奥に男女の入浴室があり、2階に30畳の集会場がある。集会場が2階にあり、階段の上り下りが高齢者や身障者には難儀であろうと思われた。敷地は細長く特に建物の裏に三角形に狭く伸びた土地は利用価値がなく、夏場に人を雇い草取りするなど経費負担になっているようである。トイレ、水回り、案内板、チラシ置場や事務所なども整理整頓、清掃も行届き、美観は良好である。 	

13 西青山老人憩いの家

施設名	西青山老人憩いの家
指定管理者	(社福)盛岡市社会福祉事業団
所在地	盛岡市西青山三丁目 6 番 30 号
電話番号	019- 646-5403
ホームページ	http://www.iwate21.net/fdm/02shisetu04.html
施設の概要	老人憩いの家
<p>管理運営の面で優れている点</p> <p>A A：火災や地震など緊急時や防災対策として、消防計画書、不審者対応マニュアル、災害危機管理対応マニュアルをいつも職員の目につくところに置いており、年 2 回の避難訓練も実施している。</p> <p>A A：良好な状態に保つため、館内を毎日巡視するほか、月初に全職員が分担し、設備、備品の点検を行っており、整理整頓、清掃等も行届き機能、美観も良好である。</p> <p>S：個人情報の取扱いに関し、市民・利用者から苦情はなかった。</p>	
<p>今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>A：自主事業に関しては、事業計画にはなかったが、月が丘小学校の児童と利用者の交流を行っており、同小学校では総合学習として続けていく見込みである。今後の取り組みに期待したい。</p>	
<p>利用者アンケート結果の概要</p> <ul style="list-style-type: none"> ・満足度が高い事項は、「受付の対応」「あいさつ・態度」(共に 95.7%)、「受付時間」「利用時間」(共に 91.3%)、「質問対応・指導」「安全面への配慮」「休館日」(共に 87.0%)となっている。 ・利用者からは、「親切である。とにかく優しく対応して下さいます」、「職員の対応は、高齢者施設の本文をわかっていて非常に親切丁寧です」、「施設は室内外を問わず清掃が行き届いていて利用しやすい」、「職員は常に会話を重視し、相互合意の上に利用させて頂いているので非常にいいと思っています」などの声がある。 	
<p>その他、特記事項(調査員のコメント)からの抜粋</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 19 年度は前年に比較し、利用者が 1,242 人増加している。この要因は地域の長橋台に新しい住宅団地が出来て、その住民が利用し始めた事が大きい。平屋建、高齢者や身障者に配慮した施設構造で、職員の「誰でも簡単に気軽に利用できる施設であること」を徹底した地道な活動も地域ニーズに合致し、利用者増加に繋がっているものと考えられる。 	

14 山岸老人憩いの家

施設名	山岸老人憩いの家
指定管理者	(社福)盛岡市社会福祉事業団
所在地	盛岡市山岸六丁目 13 番 13 号
電話番号	019- 663-6221
ホームページ	http://www.iwate21.net/fdm/02shisetu04.html
施設の概要	老人憩いの家
<p>管理運営の面で優れている点</p> <p>A A：火災や地震など緊急時や防災対策として、防火管理規程、災害危機管理対応マニュアルに従って対応し、年に2回の避難訓練及び消火器の点検を行っている。</p> <p>S：施設設備の維持・管理に関して、とくに器具備品には細心の注意を払っており、苦情はなかった。</p> <p>S：個人情報取扱いに関し、市民・利用者から苦情は受けたことがない。</p>	
<p>今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>A：施設の利便性向上を図るための情報発信として、事業団のホームページのほか地区福祉推進会の広報に掲載依頼している。また近隣町内会へ口頭で依頼したり地域との合同事業などを通じて情報発信している。今後、一層の取り組みが期待される。</p>	
<p>利用者アンケート結果の概要</p> <ul style="list-style-type: none"> ・満足度が高い事項は、「受付の対応」(95.8%)、「あいさつ・態度」「清掃・衛生管理」「備品の管理状況」「安全面への配慮」「利用時間」「休館日」(共に91.7%)となっている。 ・利用者からは、「皆親切で明るく対応して下さいととても満足しております」、「全般的に大変良いと思います」、「職員の対応が特に良い」などの声がある。 	
<p>その他、特記事項(調査員のコメント)からの抜粋</p> <ul style="list-style-type: none"> ・洞清水、名乗両町内の住宅団地を周辺に、バス通りに面し、敷地 1,167.72 m²と相応のスペースを持つ木造平屋建ての施設である。会議室は 45 畳の和室と 32 m²の机、椅子を使える洋室の 2 つがあり、他に 6 畳の娯楽室を備えており、平屋の建物であることから高齢者や身障者には利用し易いのではと思われる。浴室は 1 回に 3 人しか入れず若干狭隘に感じられた。 ・トイレ、水回りの清掃、整理整頓は概ね良好であり、会議室の座布団やカラオケ等の器具備品も整理されている。器具備品が大会議室の横端に置かれているのが若干気にかかる程度であった。 	

15 川目老人福祉センター・川目児童センター

施設名	川目老人福祉センター・川目児童センター
指定管理者	(社福)盛岡市社会福祉事業団
所在地	盛岡市東山一丁目 15 番 1 号
電話番号	019- 654-2193
ホームページ	http://www.iwate21.net/fdm/02shisetu01.html
施設の概要	老人福祉施設、児童厚生施設
<p>管理運営の面で優れている点</p> <p>S：施設の設置目的や課題・問題に対応した適切な研修として、事業団主催による、施設長、施設長補佐、事務員、児童厚生員のコース別研修を受講されている。また、施設の目的・課題・問題等の処理対応に合致した研修内容として充実しており、復命も良い。</p> <p>S：火災や地震など緊急時や防災対策として、防災管理規定を作成し、それに基づいた体制づくりを行い、又、利用者の参加を得て避難訓練を毎月実施している。また、災害危機管理対応、不審者対応の各マニュアルを整備し、職員に周知されている。</p> <p>S：個人情報取扱いに関して、記録簿確認、口頭聞き取りでは共に、苦情・指摘は無い。</p>	
<p>今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>A：管理運営全般の定期的評価、個々の自主事業についての目標設定と評価、改善について、各事業の実施報告書に感想・反省欄を設け、次回開催時に役立てている。また、報告書は全員に回覧されているが、自己評価・事業評価という観点では少し改善を要すると思われ、今後の取り組みに期待したい。</p>	
<p>利用者アンケート結果の概要</p> <ul style="list-style-type: none"> ・満足度が高い事項は、「受付の対応」(72.0%)、「あいさつ・態度」(68.0%)、「受付時間」「利用時間」(共に64.0%)となっている。 ・利用者からは、「親切で楽しい」、「気持ち良く利用させて頂いております」、「大変よろしい」、「満足」などの声がある。 	
<p>その他、特記事項(調査員のコメント)からの抜粋</p> <ul style="list-style-type: none"> ・盛岡市の東部、国道4号線を挟む中野・東山・川目・築川等17町内会を有する閑静な住宅地に立地している。当施設が入居している建物は、1階が川目保育園(民間経営)、2階が当施設の合築で、築30年経過している。大分老朽化が目立ち、保全修理等には双方協議が前提となるので、中々面倒な面が伺える。また、専用の駐車場がなく、朝夕における保育園児の送迎時間帯は施設付近の道路は相当混雑状態にある。 ・梁川地区に分室を開館(平成16年)し地域の便に供しているが、管理面では連携などで苦労されているようである。平成19年度の利用件数は48,100人(分室含み 児童35,462、老人12,638)と児童の利用割合が高い。 	

16 北厨川老人福祉センター・北厨川児童センター

施設名	北厨川老人福祉センター・北厨川児童センター
指定管理者	(社福)盛岡市社会福祉事業団
所在地	盛岡市厨川一丁目 14 番 1 号
電話番号	019-641-3733
ホームページ	http://www.iwate21.net/fdm/02shisetu01.html
施設の概要	老人福祉施設、児童厚生施設
<p>管理運営の面で優れている点</p> <p>S：計画どおりに実施されている。事業ごとに記録が確認された（反応、感想、意見等も記録あり）。地域資源（東北農業研究センター用地）を活用し、老人クラブと協力して探鳥会を実施するなど、事業の創意工夫がみられる。国道4号線沿い立地を踏まえ、老人福祉センター利用者と連携した交通安全指導を実施している（歩道橋利用の促進等）。新規事業の取り組みに注力されている。</p> <p>S：適切な研修について、当事業団の研修体系が確立されていると認められる。規程集、諸手引き・マニュアル、本部研修、OJT 実施記録等が確認された。徹底した職種別の繰り返し研修が、現場の適正な運営管理に活かしているものと認められる。年間～所長3回、補佐4回、児童厚生員4回、事務員4回（他に所長会議毎月1回）、所長によるOJT 随時、職員会議月1回、ミーティング毎日励行。</p> <p>S：個人情報取扱いに関し、苦情や指摘を受けていない。</p>	
<p>今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>A：事業実施ごとに現場で「報告書」をまとめて、全職員共通認識のうえ、本部へ報告するシステムの様子。内容には成果・課題等も記入あり。以後の改善等に役立てている。本部協力により、平成18年度について、事業ごとの計画、実績、成果・課題コメントが一覧できる資料を作成（事前資料にあり）し、自己評価的な認識がある。今後、様式を含め、取り組みや効果的な方法等検討の余地があると思われる。</p>	
<p>利用者アンケート結果の概要</p> <ul style="list-style-type: none"> ・満足度が高い事項は、「あいさつ・態度」(86.7%)、「受付の対応」(80.0%)、「質問対応・指導」「清掃・衛生管理」(共に76.7%)となっている。 ・利用者からは、「職員の対応はすごく良好」、「優しさに有難く思います」、「利用しやすいと思います」、「対応は大変行き届いていると思う」などの声がある。 	
<p>その他、特記事項（調査員のコメント）からの抜粋</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業団本部（事務局）の方針と施設の運営が良く噛み合っており、施設行事等の具体的活動は、利用者はもとより地域住民に親しまれ、施設の設置目的を十分に発揮していると思われた。前向きに、地元密着の活動が意欲的に行われている。この点に注目したい。管理面に加え、活動をきちんと行っているという印象を強く持った。 	

17 仁王老人福祉センター・仁王児童センター

施設名	仁王老人福祉センター・仁王児童センター
指定管理者	(社福)盛岡市社会福祉事業団
所在地	盛岡市名須川町 21 番 1 号
電話番号	019- 654-6187
ホームページ	http://www.iwate21.net/fdm/02shisetu01.html
施設の概要	老人福祉施設、児童厚生施設
<p>管理運営の面で優れている点</p> <p>S：計画された事業は全て実施されている。事業の後に、担当の厚生員が中心となって反省会の機会をつくり、課題を挙げ次回活動の工夫・改善に取り入れている。特に、高校生・大学生・外国人留学生との交流が積極的で多彩な催しを企画・実施、その事業は大好評で、好成果を上げている。</p> <p>S：火災や地震など緊急時や防災対策として、マニュアルと防火・防災の組織図など完備している。防火訓練は毎月実施、内 2 回は消防署・警察署交番との協力を得、総合訓練も実施している。特に防火・防災については、利用者は勿論、近隣地域の関心も高く、町内会などの協力で実施している。</p> <p>S：個人情報取扱いに関し、苦情処理のマニュアルはあるが、苦情がないので処理簿はない。特に名簿台帳の取り扱いは厳格に扱い、機会あるごとに館長が意識的に喚起している。</p>	
<p>今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>A：必要な研修については、全員受講（事業団の集合研修等）して、フォローアップも行われている。ただし、受講報告書や研修関係の綴りの一元管理など、記録の保管と活用については、検討の余地があると思われ、今後の取り組みが期待される。</p>	
<p>利用者アンケート結果の概要</p> <ul style="list-style-type: none"> ・満足度が高い事項は、「受付の対応」「質問対応・指導」「あいさつ・態度」「安全面への配慮」（共に 90.0%）、「清掃・衛生管理」（86.7%）となっている。 ・利用者からは、「いつもキッチンと対応して頂いています」、「職員の対応が親切であり感謝している」、「明るく対応して下さり、寒い時期はストーブの準備など助かっています」などの声がある。 	
<p>その他、特記事項（調査員のコメント）からの抜粋</p> <ul style="list-style-type: none"> ・設備関係での補修・更新（ストーブの更新、折りたたみテーブル補修、座椅子の調達等）が必要と思われる。 ・児童登録は現状の施設では、目一杯である。児童の受け入れ許容範囲内ぎりぎりであり、自主事業活動もある程度制限されそうであるが、何とか工夫して事業を推進している現状である。 ・児童登録は現状で目一杯で、児童の活動が制限されている中でも、活動内容も充実していたし、来館中の児童も伸び伸びと活動していた。 ・施設内外の清掃状況、遊具、備品等の整理・保管、炊事場の清潔感、事務室の整頓状況等何れも良好である。 	

18 山王老人福祉センター・山王児童センター

施設名	山王老人福祉センター・山王児童センター
指定管理者	(社福)盛岡市社会福祉事業団
所在地	盛岡市山王町 10 番 25 号
電話番号	019- 654-6269
ホームページ	http://www.iwate21.net/fdm/02shisetu01.html
施設の概要	老人福祉施設、児童厚生施設
<p>管理運営の面で優れている点</p> <p>S：各種研修には積極的に参加し終了後は、施設内で報告会・情報交換をなし職員全員の共有にしている。また、互換性を高める為の OJT による職場内研修も随時行われ、全員が研究心旺盛で、まとまった施設運営をしている。</p> <p>S：火災や地震など緊急時や防災対策として、防災管理組織図は目に付きやすい場所に掲示している。毎月定例的に防災訓練を実施、内 2～3 回は防火関係の映写会と消防署・警察署との連携で、総合避難訓練も実施している。</p> <p>S：個人情報保護に関する取扱ルール、マニュアルを完備し、全員で認識している。平成 18 年度に本部通達あり、資料・関係文書の保存管理規程に沿って整備を完了していた。名簿等の個人情報は机上放置、紛失、漏洩等外部に流失しないよう、日常管理を徹底している。一定の保管場所への保管、施錠の励行、職員の意識の昂揚など館長が啓発している。</p>	
<p>今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>A：目標の設定について、目標値は明示していない。日々の活動に全力を傾注し、自主事業を完結することが目標といえる。その事業で、利用者の満足感・感謝の笑顔と職員の達成感が一致した時が目標達成といえる。今後も目標達成に向けて取り組むことが期待される。</p>	
<p>利用者アンケート結果の概要</p> <ul style="list-style-type: none"> ・満足度が高い事項は、「申込方法」(90.3%)、「あいさつ・態度」「受付時間」「利用時間」(共に 87.1%)、「受付の対応」「休館日」(共に 83.9%)となっている。 ・利用者からは、「職員の方、親切です」、「挨拶、対応がとても親切で感じが良い」、「全職員の方、大変親切に対応して下さいいつも気持ち良く使わせて頂いております」などの声がある。 	
<p>その他、特記事項(調査員のコメント)からの抜粋</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設は老朽化が進んでいる。2階で、しかも児童・老福合築としては、狭隘である。 ・野外活動場、駐車場等もない状況での事業推進には相応の工夫と努力が必要である。 ・設備の不満よりも、利点を見つけ、自主事業の内容充実に取り組んでいる。(特に、若い人、高齢者、子供たち全員で行うエアロビクスなどは大好評である) ・収容人員が比較的少ないため、気配りが容易であったり、事業内容の充実が図られ、事故、不満、苦情などはない。高齢者層からトイレの改善要望がある。 	

19 桜城老人福祉センター・桜城児童センター

施設名	桜城老人福祉センター・桜城児童センター
指定管理者	(社福)盛岡市社会福祉事業団
所在地	盛岡市大通三丁目8番18号
電話番号	019-653-6211
ホームページ	http://www.iwate21.net/fdm/02shisetu01.html
施設の概要	老人福祉施設、児童厚生施設
<p>管理運営の面で優れている点</p> <p>S：自主事業及び計画された事業は完全実施している。自主事業は職員が中心となって成果・問題点を検討し、改善事項あれば、次年事業に繋げている。特に、利用者の意見は、活動日誌に克明に記入し、参考にしている。また、2～3歳児と、その保護者会の育児情報交換会が大好評、拡充したい由。</p> <p>S：補修・修繕、日常的な清掃など、殆んど職員で対応している。遊具の点検は厚生員が随時点検、施設の巡回は当番制で毎日チェックし補修・修繕は早めに対応している。清掃は職員及び利用者との協調で行う。また、年2～3回は清掃ボランティアが結成され継続的に清掃奉仕活動がなされている。</p> <p>S：施設の利便性向上を図るための情報発信として、「施設のご案内」のパンフレットは窓口に着置すると共に「センターにおける今日の利用と動き」を玄関に掲示している。その他「児童だより」(毎月発行)、「ふれあいのまち・桜城」(偶数月発行)、「桜城シルバーだより」(奇数月発行)の広報紙で周知を徹底し、利用率アップと活動内容の充実に繋がっており、効果大である。</p>	
<p>今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>A：施設では限られた節減しか出来ない中、職員も利用者も光熱費、水道費、事務費その他の雑費の節減には協力的である。使用量を減らしたものもあるが、値上がり等もあり金額面は削減できなかった。今後も引き続き、取り組みが期待される。</p>	
<p>利用者アンケート結果の概要</p> <ul style="list-style-type: none"> ・満足度が高い事項は、「受付の対応」(93.8%)、「質問対応・指導」「あいさつ・態度」(共に91.7%)となっている。 ・利用者からは、「いつも丁寧な対応で感じが良く、充分満足して、感謝しております」、「感じ良く対応してくれるので満足しています」、「交通の利便が良く、落ち着いた環境が良い」の声がある。 	
<p>その他、特記事項(調査員のコメント)からの抜粋</p> <ul style="list-style-type: none"> ・建物築24～5年経て老朽化が進んできたほか、当時との生活様式の変化と、世代交代が進む中、要望も多様化してきている。トイレの改善やホールの改善などの要望がある。 ・最も好評で今後もセンターで力を傾注して行きたい自主事業に、「もくもく広場」がある。内容は、2～3歳児とその母親が対象、目的は幼児が集団遊びの喜びを感じ、母親は幼児に気をとられることなく安心して、育児情報など自由に交換会が出来て、悩みやストレス解消になっている。毎週木曜日、午前中開催している。(今年度は50回の開催)毎回20組以上の参加を得ている。地域以外の親子も口コミで参加している、今後も可能な限り拡充していきたいとしている。 	

20 山岸老人福祉センター・山岸児童センター

施設名	山岸老人福祉センター・山岸児童センター
指定管理者	(社福)盛岡市社会福祉事業団
所在地	盛岡市下米内一丁目3番18号
電話番号	019-625-3601
ホームページ	http://www.iwate21.net/fdm/02shisetu01.html
施設の概要	老人福祉施設、児童厚生施設
<p>管理運営の面で優れている点</p> <p>S：研修に関しては、事業団主催による、施設長、施設長補佐、事務員、児童厚生員のコース別研修を受講されている。また、研修内容は施設の目的・課題・問題等の処理対応に合致しており、受講結果は全体会議・文書等で全員に周知されている。</p> <p>S：火災や地震など緊急時や防災対策として、防災管理規定を作成し、それに基づいた体制づくりを行い、児童など利用者にも参加してもらって、避難訓練を毎月実施している。また、災害危機管理対応、不審者対応の各マニュアルも整備されている。</p> <p>S：個人情報取扱いに関して、記録簿確認及び聞き取り共、苦情・指摘は無い。</p>	
<p>今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>A：全般の定期評価はこまめに行われているが、自主事業件数が多過ぎて、個々の定期的な評価、目標の設定と評価という観点からは事業分析がやや甘いように見受けられる。例えば平成19年度(59件)と平成20年度(60件、うち新規1件)の自主事業テーマは殆んど変わっていない。今後の工夫が期待される。</p>	
<p>利用者アンケート結果の概要</p> <ul style="list-style-type: none"> ・満足度が高い事項は、「受付の対応」「質問対応・指導」(共に88.9%)、「あいさつ・態度」「受付時間」「利用時間」(共に77.8%)となっている。 ・利用者からは、「とても親切です」、「職員が優しく感じ良い」、「優しいです」などの声がある。 	
<p>その他、特記事項(調査員のコメント)からの抜粋</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業の特徴として、当施設の前を流れる「中津川」を活用した野外活動、管内小中学校生徒主体の中津川ロードレース(800人参加:児童・生徒600人、役員・父兄等200人)、三世代交流スポーツ大会などがあげられ、20年以上継続実施されている。特に、管内諸団体や地域住民の協力・連携が非常に良好であると感じられた。 	

21 上田老人福祉センター・上田児童センター

施設名	上田老人福祉センター・上田児童センター
指定管理者	(社福)盛岡市社会福祉事業団
所在地	盛岡市上田四丁目5番18号
電話番号	019-623-0092
ホームページ	http://www.iwate21.net/fdm/02shisetu01.html
施設の概要	老人福祉施設、児童厚生施設
<p>管理運営の面で優れている点</p> <p>S：計画どおりに事業が実施されている。また、文教・公園・緑・歴史地区の特徴を生かした新規の自主事業を積極的に企画・実施している。地元岩手大学の人材など地域資源を有効活用した事業が執行されるとともに、老人クラブ、地域福祉推進会との連携もスムーズに行われている。</p> <p>S：施設設備の維持・管理に関する苦情はない。聴取のほか関係書類から確認された。</p> <p>S：利用人員は、平成18年度31,000人、うち児童が22,000人・7割の実績（地区約6千世帯）。文教地区の特徴を生かし、岩手大学など地元人材を活用した異色の事業（留学生の母国料理教室など）を実施する等新規事業を積極的に企画・実施しており、利用者上位維持の要因ともなっている。自主事業は施設設置目的・ミッションに完全に合致していると認められる。</p>	
<p>今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>A：本部協力により、平成18年度について、事業ごとの計画、実績、成果・課題コメントが一覧出来る資料を確認（事前資料）した。自己評価的認識あり/かなり手数なものと感じましたが、様式を含め、取り組みやすい効果的な方法等検討の余地があると思われる。</p>	
<p>利用者アンケート結果の概要</p> <ul style="list-style-type: none"> ・満足度が高い事項は、「受付の対応」「質問対応・指導」「あいさつ・態度」（共に75.0%）、「清掃・衛生管理」「安全面への配慮」「受付時間」「利用時間」（共に62.5%）などとなっている。 ・利用者からは、「館長さん、職員の方々はいつも気安く、明るく接し”対応”に不満などありません」、「いつも笑顔で、親切」、「子供のトラブル時、早急に対応して頂き、学校以上に満足しました」などの声がある。 	
<p>その他、特記事項（調査員のコメント）からの抜粋</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域の児童（上田小）の減少、高齢化の進展（活動団体の減少）の中で、高い利用者数を確保していることは、地域活動の拠点として大いにその役割を果たしていると評価できる。老人福祉センター、児童センターの運営と密接な関わりがある。 	

22 大慈寺老人福祉センター・大慈寺児童センター

施設名	大慈寺老人福祉センター・大慈寺児童センター
指定管理者	(社福)盛岡市社会福祉事業団
所在地	盛岡市茶畑二丁目 16 番 20 号
電話番号	019- 623-0218
ホームページ	http://www.iwate21.net/fdm/02shisetu01.html
施設の概要	老人福祉施設、児童厚生施設
<p>管理運営の面で優れている点</p> <p>S：研修については、事業団主催による、施設長、施設長補佐、事務員、児童厚生員のコース別研修を受講されている。また、施設の目的・課題・問題等の処理対応に合致した研修内容であり、復命も適切である。</p> <p>S：火災や地震など緊急時や防災対策として、防災管理規定を作成し、それに基づいた体制づくりを行い、毎月 1 回、利用の多い日に利用者の参加を得て避難訓練を実施している。また、市の地域防災避難場所に指定され、職員の防災対策意識は高い。災害危機管理対応、不審者対応の各マニュアルも整備されている。</p> <p>S：個人情報取扱いに関し、市民・利用者からの苦情や指摘は無い。</p>	
<p>今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>A：利用者満足について、意見箱は設置されているものの、特に、満足度調査は行われていない。今後の工夫が期待される。</p>	
<p>利用者アンケート結果の概要</p> <ul style="list-style-type: none"> ・満足度が高い事項は、「質問対応・指導」(100.0%)、「受付の対応」「あいさつ・態度」「申込み方法」(共に 77.8%)となっている。 ・利用者からは、「にっこり対応する事がよい」、「話しやすい」などの声がある。 	
<p>その他、特記事項(調査員のコメント)からの抜粋</p> <ul style="list-style-type: none"> ・盛岡を代表する寺院群、朝市と町家造りの風情が今も残る閑静な住宅地に立地されている。今年 9 月に、管内に大型量販店の開店が予定されており、附近の環境は今後賑やかさが見込まれる。当建物は、築 25 年が経過し景観は保たれているものの、ケヤキ・桜などの樹木が大きくなって、日照、害虫、落ち葉などの管理に苦慮されている。また、施設の利用状況は、児童館は増加しているものの、老人センターの利用は、老人クラブ会員の高齢化や趣味の多様化、前期高齢者と後期高齢者との考え方の違いなどもあり、新規加入者の減少のため、利用件数が漸減傾向にある。 ・職員の接遇にも特に力を入られている。会報の裏面を使って、趣味・娯楽等のクラブ会員募集や施設利用促進をコマーシャルしている。また、市の防災非難場所に指定されており、当施設の果たす役割は大きい。 	

23 下太田老人福祉センター・下太田児童センター

施設名	下太田老人福祉センター・下太田児童センター
指定管理者	(社福)盛岡市社会福祉事業団
所在地	盛岡市下太田榊 14 番地 22
電話番号	019- 658-0681
ホームページ	http://www.iwate21.net/fdm/02shisetu01.html
施設の概要	老人福祉施設、児童厚生施設
<p>管理運営の面で優れている点</p> <p>S：火災や地震など緊急時や防災対策の標準書としてのマニュアルを完備している。他にも自衛消防隊を組織しており、訓練実施要綱も作られている。避難訓練は毎月実施（訓練内容もマンネリ化しないように毎月の訓練内容を工夫している。）7月、1月は自衛消防隊、消防署の協力で総合訓練を実施している。消防教室では消防署員の講話、ビデオ映画、通報訓練なども実施している。</p> <p>S：施設の利便性向上を図るための情報発信として、施設利用案内は窓口にセット、利用稼働率はほぼ100%に近い。会報「夕照」は老福関係、「しもおおた」は児童関係、「たんぽぽ」は母親クラブ関係。各会報はオリジナルのもので活動予定、実施報告、お知らせからコラムまで多彩で、好評。</p> <p>S：自主事業は、各事業ともに施設目的・ミッションに合致しており、活動内容も地域に認知されている。地域密着度が高い施設となっているため、奉仕活動も多く、各種事業にも協調性が発揮されている。</p>	
<p>今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>AA：自主事業を通じて、利用者の満足度は対話や表情で、日常的に把握している。また、運営委員会などでも、総括し改善点があれば、次年度の事業運営に反映させている。今後の継続的な取り組みを期待したい。</p>	
<p>利用者アンケート結果の概要</p> <ul style="list-style-type: none"> ・満足度が高い事項は、「あいさつ」(100.0%)、「受付の対応」(96.7%)、「質問対応・指導」「清掃・衛生管理」(共に86.7%)となっている。 ・利用者からは、「事務室からもまめに気配りして下さり声掛けもして下さるので安心」、「職員の皆さんが明るく気持ち良く利用させて頂いております」、「親切で丁寧です」などの声がある。 	
<p>その他、特記事項（調査員のコメント）からの抜粋</p> <ul style="list-style-type: none"> ・太田地区の下太田には、当老福（児童）センター（福祉推進会事務局を設置）があり、中央部の中太田には地区活動センター（自治会協議会事務局、老人クラブ事務局を設置）があり、それぞれ、地域の活動拠点であるが、役割分担で、連携を密にして運営している。 ・市街中心部とは異なり、古くからこの地域に住む人が多いこともあって、地域の一体感は根強い、施設を共有し、大切に利用することを心得ており、清掃奉仕活動なども積極的に取り組んでもらえる。 	

24 緑が丘老人福祉センター・緑が丘児童センター

施設名	緑が丘老人福祉センター・緑が丘児童センター
指定管理者	(社福)盛岡市社会福祉事業団
所在地	盛岡市緑が丘三丁目 19 番 18 号
電話番号	019- 661-8236
ホームページ	http://www.iwate21.net/fdm/02shisetu01.html
施設の概要	老人福祉施設、児童厚生施設
<p>管理運営の面で優れている点</p> <p>S：当事業団の研修体系が確立されていると認められる。規定集・諸手引き・マニュアル、本部研修、OJT 等実施記録を確認した。年間所長 3 回、補佐 4 回、児童厚生員 4 回、事務員 4 回（他に所長会議毎月 1 回）など、繰り返し研修が行われている。所長による OJT の実施や、定例職員会議の毎月開催、ミーティングの毎日励行なども、職員の専門的知識・技術向上に寄与しているものと認められる。</p> <p>S：平成 18 年度 老人福祉 11、児童 20 の自主事業を実施している。各事業は、施設設置目的・ミッションに完全に合致していると認められる。地域 4 団体の事務局を引き受け、ニーズ把握に努力している。「音楽を楽しむ会」「シルバーサロン」「一里塚祭」などユニークな事業に取り組んでいるほか、県・市のモデル事業の実施など、積極的に活動している。</p> <p>S：個人情報取扱いに関して、18 年度以降については、苦情や指摘を受けていないことが、関係書類で確認された。</p>	
<p>今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>A：本部協力により、平成 18 年度について、事業ごとの計画、実績、成果・課題コメントが一覧出来る資料が確認された。自己評価的な認識あり、個々の自主事業についての目標設定と評価、改善が行われているものと判断した。記載しやすい様式への変更を含め、取り組みやすい効果的な方法等検討の余地があると思われる。平成 21 年度計画分から改善着手しているとのこと、今後の取り組みに期待したい。</p>	
<p>利用者アンケート結果の概要</p> <ul style="list-style-type: none"> ・満足度が高い事項は、「受付の対応」「質問対応・指導」「あいさつ・態度」「申込み方法」(共に 95.7%)、「安全面への配慮」「休館日」(共に 91.3%)となっている。 ・利用者からは、「にこやかに笑顔で迎えてくれるので感じがいい」、「気軽に利用出来て大変いいです」、「職員の方々は親しみがあり、何事にも直ぐに対応して頂き感謝しております」などの声がある。 	
<p>その他、特記事項（調査員のコメント）からの抜粋</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域の児童（緑が丘小）の減少、高齢化の進展の中で、高い利用者数を維持していることは、施設開設以来、地域と施設職員のコミュニケーションが円滑に行われていることによるもので大いに評価できる。 	

25 上米内老人福祉センター・上米内児童センター

施設名	上米内老人福祉センター・上米内児童センター
指定管理者	(社福)盛岡市社会福祉事業団
所在地	盛岡市桜台二丁目 18 番 5 号
電話番号	019- 667-1271
ホームページ	http://www.iwate21.net/fdm/02shisetu01.html
施設の概要	老人福祉施設、児童厚生施設
<p>管理運営の面で優れている点</p> <p>S：研修に関しては、事業団主催による、施設長（3回）施設長補佐（4回）事務員（4回）児童厚生員（4回）のコース別に受講されている。施設の目的・課題・問題等の処理対応に合致した研修で、復命も良い。</p> <p>S：火災や地震など緊急時や防災対策として、防災管理規定を作成し、それに基づいた体制づくりを行い、毎月避難訓練を実施している。また、利用者の参加協力も良好とのこと。また、災害危機管理対応、不審者対応の各マニュアルも備付けされている。</p> <p>S：個人情報取扱いに関して、苦情や指摘は無い。</p>	
<p>今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>A：各事業の実施後に実施報告書を作成し全員回覧のうえ、以降の事業実施・改善などに役立たせている。自己評価、事業評価という観点では、さらに検討する余地があり、今後の工夫に期待したい。</p>	
<p>利用者アンケート結果の概要</p> <ul style="list-style-type: none"> ・満足度が高い事項は、「あいさつ・態度」（96.2%）、「受付の対応」「質問対応・指導」（共に 92.3%）、「安全面への配慮」「受付時間」「利用時間」（共に 80.8%）となっている。 ・利用者からは、「明るく対応してくださるので感じが良い」、「何か聞いてもすぐに返事をして別の物を出してくれて助かっています」、「気持ち良く利用する事が出来る」などの声がある。 	
<p>その他、特記事項（調査員のコメント）からの抜粋</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「米内のしだれ桜」で有名な自然環境に恵まれた地域に、桜台新興住宅が団地化されて約 13 年経過している。そういう中での当施設の役割りは、新しい地域コミュニティの拠点として、昔からの良き暮らしと文化の継承をテーマとした世代間交流のほか、児童館・文化体育・健康増進・町内会・福祉推進等の諸活動にフル活用を図ることとされている。 ・業務日誌の記録に三色の色分け記入（黒、青、赤）敬老スポーツ大会綴（毎年実施、継続綴り込み）に反省事項が細かくメモ書き、諸報告綴に目次表と口取り、諸様式の独自の雛型採用など、創意工夫されていた。 	

26 上堂老人福祉センター・上堂児童センター

施設名	上堂老人福祉センター・上堂児童センター
指定管理者	(社福)盛岡市社会福祉事業団
所在地	盛岡市上堂三丁目 17 番 10 号
電話番号	019- 643-0330
ホームページ	http://www.iwate21.net/fdm/02shisetu01.html
施設の概要	老人福祉施設、児童厚生施設
<p>管理運営の面で優れている点</p> <p>S：当事業団の研修体系が確立されていると認められる。規定集・諸手引き・マニュアル、本部研修、OJT 等実施記録で確認された。年間所長 3 回、補佐 4 回、児童厚生員 4 回、事務員 4 回（他に所長会議毎月 1 回）の繰り返し研修が徹底されている。所長・補佐による OJT が随時行われ、定例職員会議は毎週木曜日、ミーティングは毎日行われている。</p> <p>S：施設設備の維持・管理に関して、建物の構造上の問題は別にして、施設設備の維持・管理に関する苦情はないことが、聴取のほか関係書類で確認された。</p> <p>S：平成 18 年度は、老人福祉センター13、児童センター19 の自主事業を実施している。各事業は、施設設置目的・ミッションに完全に合致していると認められる。メイン行事である「センター祭り」、「キッズカーニバル」、「三世代交流事業」の中身については、マンネリ化を避けるため創意工夫に努め、利用者も年々増加傾向にある。利用人員 は、平成 18 年度 14,000 人、3,560 人増加、平成 19 年度 17,000 人、2,943 人増加している。</p>	
<p>今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>A：本部協力により、平成 18 年度について、事業ごとの計画、実績、成果・課題コメントが一覧出来る資料を確認した。自己評価的な認識あり、個々の自主事業についての目標設定と評価、改善が行われているものと判断した。記載しやすい様式への変更を含めて、取組みやすい効果的な方法等検討の余地があると思われ、今後の工夫が期待される。</p>	
<p>利用者アンケート結果の概要</p> <ul style="list-style-type: none"> ・満足度が高い事項は、「質問対応・指導」「あいさつ・態度」「受付時間」「利用時間」(共に 95.2%)、「受付の対応」「自主事業(イベント等)の内容」(共に 90.5%)となっている。 ・利用者からは、「いつも丁寧に対応して頂き、気持ち良く利用させて頂いています」、「いつも職員の方から声をかけてくれ(利用してもらっている)と言う感謝の気持ちが感じられ好感がもてます」、「職員の対応は明るく親切であり、大変好感が持てます」などの声がある。 	
<p>その他、特記事項(調査員のコメント)からの抜粋</p> <ul style="list-style-type: none"> ・対象児童の学校(青山小、厨川小)が遠隔地にあるものの、利用者が増加傾向にあることは、施設職員の努力と地元住民の理解が深まっているためであると認められる。開設 5 年であるが、地域活動の拠点としての機能を着々と高めていることを評価したい。 	

27 世代交流センター・見前児童センター

施設名	世代交流センター・見前児童センター
指定管理者	(社福)盛岡市社会福祉事業団
所在地	盛岡市西見前 13 地割 25 番地 3
電話番号	019-639-0350
ホームページ	http://www.iwate21.net/fdm/02shisetu05.html
施設の概要	世代交流センター、児童厚生施設
<p>管理運営の面で優れている点</p> <p>S：自主事業計画は全て実施している。実施・活動はその都度成果と反省が行われ、満足度を確認し合っている。特に、記録と同時に写真集にまとめ、廊下の壁面にパネルとして掲載するなどしており、好評である。</p> <p>S：備品・遊具の点検は毎日行っており、発見次第、職員の手で殆んど補修・修繕を行っている。利用者懇談会の話合いから、年3回、内外の清掃ボランティア活動が定着している。この活動の輪が広がり、現在では、児童、母親クラブ、老人クラブ、地域の一般住人も参加している。このことで、施設利用マナーの向上にも繋がっている。</p> <p>S：自主事業の活動内容はミッションとマッチングしており、地域のコミュニケーション・センターの役割を果たしている。特に、児童に与える世代間交流は、情操・道徳教育に深く関わって来るものと思料される。</p>	
<p>今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>A：目標の設定について、数値的な目標は設定していないものの、施設の目的に沿った活動が最大の目標と心得て執務している。児童センターでは子供の育成度の確認（個々の生活リズムからの成長度チェック）を心がけている。交流センターでは、利用者の満足度について、日々の触れ合いの中で観察し把握するようにしている。今後も、きめ細かな対応を期待したい。</p>	
<p>利用者アンケート結果の概要</p> <ul style="list-style-type: none"> ・満足度が高い事項は、「受付の対応」「質問対応・指導」「備品の管理状況」（共に 100.0%）、「あいさつ・態度」（96.0%）などとなっている。 ・利用者からは、「児童センター内のクラブ活動やセンター祭りなどのイベントが多いほか、色々な世代交流が出来るという点が素晴らしいと思います」、「いつも子供達一人ひとりに心を配って頂いて時折センターでの様子もお話して頂け大変感謝しています」などの声がある。 	
<p>その他、特記事項（調査員のコメント）からの抜粋</p> <ul style="list-style-type: none"> ・合築館の有利性を十分に生かした事業活動を推進している。敷地にも余裕があり、建物自体も広く、設備も他の施設よりも整っている。特に、屋内多目的グラウンドの利用頻度は高く、世代間交流や他団体との交流の要になっている。 ・館内外も整理・整頓され、1階廊下の壁面を利用して、事業ごとのスナップ写真をパネル化して展示、事業内容が一目で判る。 ・地域の拠点施設の認知度高く、毎年数回は清掃奉仕活動が三世代合流して行われ、地域と一体となった体制が確立されていた。職員の目配りもよく、事務室の整理・整頓も行き届いていた。 	

28 青山児童センター

施設名	青山児童センター
指定管理者	(社福)盛岡市社会福祉事業団
所在地	盛岡市青山二丁目6番11号
電話番号	019-647-7570
ホームページ	http://www.iwate21.net/fdm/02shisetu02.html
施設の概要	児童厚生施設
<p>管理運営の面で優れている点</p> <p>A A：年間各月別行事予定を作成し、また自主事業計画は個別クラブの形で作成している。平成19年度自主事業計画は平成18年度事業内容を反省し効果を疑問視した卓球（台が少なく希望者が多い）など5種を変更した。なお、自主事業実績報告は種目と数値を一覧表にして報告するように合理化した。</p> <p>S：施設設備の維持・管理に関する苦情は、報告記録もなく、一部執務日誌を点検した範囲でもその証跡は見当たらなかった。ご意見箱を設置しているが寄せられた意見はない。</p> <p>S：個人情報名簿についての苦情は事故記録簿、執務日誌にその証跡は認められなかった（執務日誌は一部10日間の範囲内）。</p>	
<p>今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>A：平成20年に事故が2件発生し、1件は保険で処理している。もう1件は、保護者が保険に加入する前に起きたため、医療費を保護者が負担し、事故報告は適正にされている。今後とも、事故の未然防止に努めるほか、万一の事故発生時には、被災児童の救護を第一に、保護者等との連携や事務局、盛岡市への速やかな報告など、適切な対応に努めたいとしており、今後の取り組みが期待される。</p>	
<p>利用者アンケート結果の概要</p> <ul style="list-style-type: none"> ・満足度が高い事項は、「受付の対応」「質問対応・指導」（共に87.5%）、「あいさつ・態度」（81.3%）、「申込み方法」「自主事業（イベント等）の内容」「受付時間」（共に75.0%）となっている。 ・利用者からは、「職員の方々と連携がとりやすくて、とても助かっています」、「先生方の対応も良く、色々な教室を申込、子供も楽しく利用しています」、「いつも子供が喜んでいきます、丁寧に教えてくれます」などの声がある。 	
<p>その他、特記事項（調査員のコメント）からの抜粋</p> <ul style="list-style-type: none"> ・大学生のボランティアや西部公民館の出前講座等を利用し、自主事業効果と経費節減効果に努めているが、母親クラブや地域の各種ボランティアの育成や活用についても、検討の余地があるだろう。 ・保護者からの教育相談を受けながら、不登校児童の受け入れも行い児童の来館が続いているという。地域に密着した取り組みとして、特筆できるものといえるだろう。 	

29 大新児童館

施設名	大新児童館
指定管理者	(社福)盛岡市社会福祉事業団
所在地	盛岡市南青山町 13 番 3 号
電話番号	019-646-1992
ホームページ	http://www.iwate21.net/fdm/02shisetu02.html
施設の概要	児童厚生施設
<p>管理運営の面で優れている点</p> <p>S：施設設備の維持・管理に関して、苦情に関する報告や記録は確認されなかった。隣接する住宅もなく公園や空地で且つ当施設は二階部分であることから一階の民間保育園との連携は良好に保たれている由。</p> <p>S：他の施設に比較し、グラウンドも有せず二階 293 m²に遊戯室、和室、図書室などの施設で狭隘である。体育文化活動 120 回のほか、月毎、季節毎に充実した自主事業を実施するなど、平成 19 年度は年間児童数 延 18,700 人、一般延 2,700 人が利用しており、児童の健全育成のため一人ひとりの良さに目を向け、「楽しい児童館」「行きたくなる児童館」を年間の運営目標として活動している。</p> <p>S：個人情報の名簿等に関する苦情は、事故記録簿や執務日誌にその証拠は認められなかった。</p>	
<p>今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>A：事故発生報告あり。事故対応については、スポーツ保険のほか大新小学校との連携による保険処置で処理されている。今後も適切な処置が期待される。</p>	
<p>利用者アンケート結果の概要</p> <ul style="list-style-type: none"> ・満足度が高い事項は、「あいさつ・態度」(72.7%)、「受付の対応」「質問対応・指導」「申込方法」「休館日」(共に 68.2%) などとなっている。 ・利用者からは、「家庭的な雰囲気職員の方々も親切です」、「親しみ明るく、立場的な指導もきちんとなさるすごい面々だと思います」、「放課後、家で過ごしている時と同じように、宿題を見て頂けるし、お手伝いなどさせてもらっているので、親としても子供としても満足です」、「全てに関していまの所は満足しています、子供達の安全を常に考えて頂き、いろんなイベントを行っている点」などの声がある。 	
<p>その他、特記事項(調査員のコメント)からの抜粋</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当児童館は大新小学校を中心とし西部公民館、老人福祉施設、保育園と各種施設環境に恵まれた閑静な住宅地の一角に位置している。 ・児童厚生施設として、体育文化活動 120 回と規制がある中で、規模の小さい施設であるが、平成 19 年度の年間利用児童数は、延 18,700 人、一般延 2,700 人を数え、利用度の高い施設である。 	

30 杜陵児童センター

施設名	杜陵児童センター
指定管理者	(社福)盛岡市社会福祉事業団
所在地	盛岡市清水町 13 番 34 号
電話番号	019- 623-0465
ホームページ	http://www.iwate21.net/fdm/02shisetu02.html
施設の概要	児童厚生施設
<p>管理運営の面で優れている点</p> <p>A A：外部研修参加記録の回覧、適時行なうミーティングの中で課題の処理を行なっている。特に厚生員、外部講師の日報は詳細かつ具体的であり児童の指導、行事推進に多大の効果が認められる。</p> <p>S：施設設備の維持・管理に関して、利用者や近隣住民から苦情はない。</p> <p>S：個人情報取扱いに関し、苦情、指摘等は認められない。</p>	
<p>今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>A：児童数の減少もあり、利用者の著しい増加は期待しにくい中で、自主事業の内容にやや固定化の傾向がみられる。老人、母親クラブ、児童一体の行事には効果がみられることから、今後、自主事業内容の工夫が期待される。</p>	
<p>利用者アンケート結果の概要</p> <ul style="list-style-type: none"> ・満足度が高い事項は、「受付の対応」「質問対応・指導」「あいさつ・態度」「清掃・衛生管理」(共に100.0%)、「安全面への配慮」(80.0%)などとなっている。 ・利用者からは、「寒暖にかかわらず、必要に応じて部屋を借りられるところが他にないので、とても重要な施設としての役割を果たしている」、「問い合わせの電話にも親切に対応してくれて助かっています」、「職員の先生方の対応・態度はとても丁寧で優しさにあふれているので利用しやすいです」などの声がある。 	
<p>その他、特記事項(調査員のコメント)からの抜粋</p> <ul style="list-style-type: none"> ・外での遊び場は「砂場」だけとなっている。また、敷地の一面は幹線道路となっている。他の一面は幹線道路に接続するやや幅員のせまい道路であり、交通量が多い正面入り口が接していることから、玄関を利用する児童、老人には常に注意を喚起する必要がある。 ・杜陵小学校と児童センターが離れているため、授業終了した児童が児童センターに到着する間の安全の確保や、センター側の管理・運営には、気配りが必要とされているものと思われた。 	

31 みたけ児童センター

施設名	みたけ児童センター
指定管理者	(社福)盛岡市社会福祉事業団
所在地	盛岡市みたけ四丁目 14 番 36 号
電話番号	019-641-2998
ホームページ	http://www.iwate21.net/fdm/02shisetu02.html
施設の概要	児童厚生施設
<p>管理運営の面で優れている点</p> <p>A A : 体育文化活動では自主事業 10 種 180 回 のべ 4,036 名 催事 14 回のべ 1,034 名の参加実績で、各種自主事業業務推進記録簿の「成果・反省」の記録から、講師・職員・協力ボランティアなど連携、協調が窺われた。</p> <p>S : 施設設備の維持・管理に関して、苦情はない。近隣に新住宅が建ち、乳児がいる家庭の情報が入り、「さんさ太鼓」の練習の開始を早め夜に掛からないよう配慮した。</p> <p>S : 個人情報取扱いに関し、市民・利用者から苦情や指摘について、苦情関係は記録もなく、かつ口頭説明でもないとの説明であった。</p>	
<p>今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>A : 経費の縮減及び効率的な管理運営のための創意工夫として、エコロジーをうたい文句に、優しく節電、節水、省エネの呼びかけを行っている。紙材に裏紙使用やごみの分別指導なども行っている。今後も引き続き、取り組みが期待される。</p>	
<p>利用者アンケート結果の概要</p> <ul style="list-style-type: none"> ・満足度が高い事項は、「あいさつ・態度」(95.7%)、「受付の対応」(91.3%)、「質問対応・指導」「備品の管理状況」(共に 87.0%) となっている。 ・利用者からは、「定期的に発行されている”ほほえみ”は児童館の行事、その他の活動状況がわかり参考にできる」、「大変丁寧にしています」、「子供が児童館に行くのを楽しみにしているので、とても感謝しています」などの声がある。 	
<p>その他、特記事項(調査員のコメント)からの抜粋</p> <ul style="list-style-type: none"> ・1階図書室(30㎡)には、座卓があり、大変狭隘に感じられた。各種自主事業の出席状況表は参加意欲を育むのに期待が持てた。 ・事務室も狭隘で体調不調児が発生した場合の処置、対応が出来ない状況と見られ部屋の拡充か、増室が欲しいところである。 ・トイレも清掃が行き届き清潔感が感じられた。遊戯室、廊下、玄関とも整理・整頓が行き届き大変好感を持てた。 	

32 河北児童センター

施設名	河北児童センター
指定管理者	(社福)盛岡市社会福祉事業団
所在地	盛岡市西下台町 10 番 46 号
電話番号	019- 654-2860
ホームページ	http://www.iwate21.net/fdm/02shisetu02.html
施設の概要	児童厚生施設
<p>管理運営の面で優れている点</p> <p>A A：事業はほぼ計画どおりに行なわれている。桜城児童センターとの共同事業は好評である。</p> <p>S：施設設備の維持・管理に関して、苦情が起きていない。</p> <p>S：個人情報取扱いに関し、市民・利用者からの苦情はない。</p>	
<p>今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>A：経費の縮減及び効率的な管理運営のため、電気、水道、石油等の節約に努めているようであるが、現在のところ、顕著な数字として効果は見受けられない。今後の継続的な取り組みと工夫が期待される。</p>	
<p>利用者アンケート結果の概要</p> <ul style="list-style-type: none"> ・満足度が高い事項は、「受付の対応」「質問対応・指導」「あいさつ・態度」「申込み方法」(共に 94.1%)、「利用時間」「休館日」(共に 88.2%)となっている。 ・利用者からは、「利用している子供の様子や行動を良く見てくれていて、子供を預けるのに安心できる」、「子供への対応がしっかりしていて安心してお任せできる点、いけないことはいけない、良い事は良いと認めて子供たちへお話し下さる点」、「利用している子供の様子や行動を良く見てくれていて、子供を預けるのに安心できる」などの声がある。 	
<p>その他、特記事項(調査員のコメント)からの抜粋</p> <ul style="list-style-type: none"> ・必要な綴り、ファイルは、ほぼ机上に準備されていたが、別に提出を求めた綴りの保管場所がはっきりせず、これらの面で若干の不安がある。 ・河北小学校の児童数が減少してきている現状で、児童の利用を優先しながらも、上田中学や岩大の学生が定期的に利用していることは、施設の有効活用の面で良いことではないかと思われた。 ・桜城児童センターと共同自主事業を行っており、地域相互間の交流がはかられて良いことである。 ・建物が建築後 18 年経過しているものの、明るく清潔に保たれている。 	

33 高松児童センター

施設名	高松児童センター
指定管理者	(社福)盛岡市社会福祉事業団
所在地	盛岡市上田字宇登坂長根 41 番地 3
電話番号	019- 662-0712
ホームページ	http://www.iwate21.net/fdm/02shisetu02.html
施設の概要	児童厚生施設
<p>管理運営の面で優れている点</p> <p>S : 施設設備の維持・管理について、施設に寄せられる苦情はない。</p> <p>S : 個人情報取扱いに関し、市民・利用者から苦情、指摘はない。</p> <p>S : 月次の定期報告書に関しては、期日に定期的に提出され、内容は適切であることが確認された。</p>	
<p>今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>A : 自主事業は、内容がやや固定化している傾向がみられる。近年児童数の減少もあり、利用者が増加しているともいえない。来年度以降なんらかの対策を考えたいとのことであり、今後の工夫が期待される。</p>	
<p>利用者アンケート結果の概要</p> <ul style="list-style-type: none"> ・満足度が高い事項は、「受付の対応」「あいさつ・態度」(共に 90.0%)、「質問対応・指導」「休館日」(共に 86.7%)、「安全面への配慮」「申込方法」(共に 80.0%) などとなっている。 ・利用者からは、「運動を活発にできるので勉強になる、挨拶を指導してくれるので良い」、「子供の様子細かく見て頂けるので有難いです」、「親切で明るくて良いと思います」、「職員の皆様の指導とか話し方などに満足しています」などの声がある。 	
<p>その他、特記事項(調査員のコメント)からの抜粋</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用対象児童の学校が、施設の真向いになり、利用者数は多い。担当地区が広範囲で、地区内に他の集会所もあるため、この施設ではセンター周辺の居住者の利用が多くなっている。 ・豊富な知識、経験をもとにセンター運営に当たっている。頻繁に高松小学校の先生方と児童の日常の行動について、コミュニケーションをはかり、教育面からも指導してもらっている。 	

34 上飯岡児童センター

施設名	上飯岡児童センター
指定管理者	(社福)盛岡市社会福祉事業団
所在地	盛岡市上飯岡 16 地割 26 番地
電話番号	019- 658-0814
ホームページ	http://www.iwate21.net/fdm/02shisetu02.html
施設の概要	児童厚生施設
<p>管理運営の面で優れている点</p> <p>A A：事業は計画通り行なわれている。飯岡小学校から高速道下を経由して3K mはなれ、また、郊外に位置しているため、職員が地域の小学校や農業改善センターを借りてバドミントン、料理 教室などの移動教室を開催するなど、工夫がみられる。</p> <p>S：施設設備の維持・管理状況や施設に関する苦情はない。</p> <p>S：個人情報取扱いに関して適切であり、市民や利用者からの苦情はない。</p>	
<p>今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>A：管理運営全般の定期的評価、個々の自主事業についての目標設定と評価、改善について、諸会議やミーティング等の記録を見る限りでは、評価と反省を述べられており、良好である。今後の継続的な取り組みが期待される。</p>	
<p>利用者アンケート結果の概要</p> <ul style="list-style-type: none"> ・満足度が高い事項は、「あいさつ・態度」(92.3%)、「受付の対応」「質問対応・指導」「受付時間」「休館日」(共に76.9%)となっている。 ・利用者からは、「皆さん感じが良く大変満足しています」、「職員の対応がすごくいいので気持ち良く利用しています」、「利用したい時に、利用したい時間受け入れてくれるので助かる」などの声がある。 	
<p>その他、特記事項(調査員のコメント)からの抜粋</p> <ul style="list-style-type: none"> ・飯岡地区の西端に在り、自然環境に恵まれた立地となっている。ただし、飯岡小学校より3k mはなれ、少子化の問題もあり、老人クラブの利用を除けば利用率の大幅な増加は期待できない。こういう状況のなかで、他の施設を利用した「教室」を開設するなどして住民の要望にこたえている。 ・地域間交流として「県立療育センター(旧都南の園)」との継続した夏祭りの支援、県立盛岡高等養護学校からのボランティアの受け入れなどを行っている。児童センター運動広場が地域の運動会会場となり、また「飯岡山」への家族登山が毎年継続して実施されている。 	

35 津志田児童センター

施設名	津志田児童センター
指定管理者	(社福)盛岡市社会福祉事業団
所在地	盛岡市津志田中央二丁目 11 番 1 号
電話番号	019- 637-3955
ホームページ	http://www.iwate21.net/fdm/02shisetu02.html
施設の概要	児童厚生施設
<p>管理運営の面で優れている点</p> <p>S : 施設設備に関する利用者等からの苦情は無い。苦情に対応するためのマニュアルはあるが、苦情に関する記録や処理簿は無い。</p> <p>S : 施設の利便性向上を図るための情報発信として、毎月 1 度センター便りを発行している。2 ~ 3 月に市の広報に載せる他、この時期に利用者説明会も開いている。また、小学校へ説明会に出向いて説明をしている。3 月には保育園児の体験入所も行っている。説明用に行事の写真集も作られている。</p> <p>S : 個人情報取扱いに関し、市民・利用者からの苦情は無い。従って処理簿は特に作られていない。</p>	
<p>今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>A : 施設のミッションに応えるため、基本方針で力を入れているのは、「明るく、元気に。」ということである。そのような方針の下にスポーツ活動、文化（伝統芸能）活動を組み立てている。今後、引き続き自主事業の実施について、取り組みが期待される。</p>	
<p>利用者アンケート結果の概要</p> <ul style="list-style-type: none"> ・満足度が高い事項は、「受付の対応」「質問対応・指導」「あいさつ・態度」「清掃・衛生管理」(共に 100.0%)、「備品の管理状況」「安全面への配慮」(共に 66.7%) などとなっている。 ・利用者の自由記述回答では、「利用できる物が多く、色々な事に挑戦させられる」の声がある。 	
<p>その他、特記事項（調査員のコメント）からの抜粋</p> <ul style="list-style-type: none"> ・運営に当たって重点としているのは、野外での活動の機会が少ない子供たちに、季節を通じて野外の活動を体験させることである。この点は、明確な基本方針として事業が組み立てられている。 ・自主事業は、スポーツ、文化活動のバランスが取れており、更にボランティア活動、福祉施設との交流など目配りのきいた編成となっていることが認められる。 	

36 湯沢児童センター

施設名	湯沢児童センター
指定管理者	(社福)盛岡市社会福祉事業団
所在地	盛岡市湯沢6地割54番地1
電話番号	019-637-7667
ホームページ	http://www.iwate21.net/fdm/02shisetu02.html
施設の概要	児童厚生施設
<p>管理運営の面で優れている点</p> <p>A A：研修会については、事業団の年間のスケジュールによる研修に参加している。館長、補佐、指導員等の各職種に応じた研修がある。個人の研修も奨励している。</p> <p>S：施設設備の維持・管理に関して、利用者や、近隣住民からの苦情は無い。</p> <p>S：個人情報取扱いに関し、市民・利用者から苦情は無い。</p>	
<p>今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>A：事業計画どおりに、業務が執行され、行事はバリエーションをつけるために、計画に追加されることもある。地域の習慣や伝承などを伝えるために老人クラブの協力を得ている。引き続き、工夫を凝らした取り組みが期待される。</p>	
<p>利用者アンケート結果の概要</p> <ul style="list-style-type: none"> ・満足度が高い事項は、「自主事業（イベント等）の内容」（100.0%）、「質問対応・指導」「あいさつ・態度」（共に87.5%）、「受付の対応」「清掃・衛生管理」（共に75.0%）などとなっている。 ・利用者からは、「センター内での事をこちらから聞かなくても教えてくれたり話しやすくて良い」、「老人クラブの方々との交流が多く、とても良いと思います」、「職員の方々は本当に一生懸命対応して下さるので助かっています」などの声がある。 	
<p>その他、特記事項（調査員のコメント）からの抜粋</p> <ul style="list-style-type: none"> ・田園地帯に設置された児童館で、湯沢団地と羽場小学校の中間地点に立地している。地域の特性を生かして、自主事業は、みずきだんご、七夕、ひな祭り、節分などの地域の伝承行事を取り入れて地域性を重視する一方、ヒップホップを取り入れるなど独自の事業にも取り組んでいる。 ・建物は平成3年4月に開設され、既に18年経過で補修箇所も出てきている。しかし、よく管理されており、明るく清潔な印象である。グラウンドも広く取られており、地区の老人クラブとのゲートボールの交流など世代間交流の事業などに活用されている。 	

37 月が丘児童センター

施設名	月が丘児童センター
指定管理者	(社福)盛岡市社会福祉事業団
所在地	盛岡市月が丘二丁目2番65号
電話番号	019-645-1024
ホームページ	http://www.iwate21.net/fdm/02shisetu02.html
施設の概要	児童厚生施設
<p>管理運営の面で優れている点</p> <p>S：年間月別行事計画を立て、自主事業はクラブ形式で計画し年間180回の規制に沿っている。クラブ業務日誌や自主事業計画及び実行報告書からは計画通りの執行と認められ、他施設には見られないそろばんや英語クラブを実行し創意工夫の計画が認められる。</p> <p>S：児童館広報誌「すくすく月が丘」を年間10回発行、月が丘・城北小学校の1～3年児童全員4～6年の利用児童と管内町内会各班回覧用あわせて1,000部を配布している。その他事業団作成の「児童館のご案内」を配置しているほか、館長が月が丘・城北各小学校地区懇談会へ出向き児童館利用の説明を行っている。なかでも職員製作による人気アニメのキャラクターを玄関や壁面に張り出し児童の人気、父母の好評を得ている。</p> <p>S：個人情報の名簿等に関する苦情は、事故記録簿や執務日誌にその証跡は認められなかった。職員の意識は職階別研修の課題であり職員会議でも取り上げ日常意識管理に努めている。</p>	
<p>今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>A：管理運営全般の定期的評価、個々の自主事業についての目標設定と評価、改善について、定期的な自己評価の記録はないが、自主事業のクラブ業務記録簿などから結果・反省を日常の職員集会及び定例職員会議に諮り対処している。引き続き、取り組みが期待される。</p>	
<p>利用者アンケート結果の概要</p> <ul style="list-style-type: none"> ・満足度が高い事項は、「清掃・衛生管理」(91.7%)、「あいさつ・態度」「備品の管理状況」(共に87.5%)、「質問対応・指導」「安全面への配慮」(共に83.3%)などとなっている。 ・利用者からは、「いつも笑顔で対応して貰っています」、「丁寧に清掃されている、沢山の子供に対応してくれている」、「子供の様子をよく見て下さっていて、気付いた事などを教えて頂いたり、注意する所はきちんとしてくれるのでとても良いと思います」などの声がある。 	
<p>その他、特記事項(調査員のコメント)からの抜粋</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成5年4月開設の施設で、建物は地域にマッチし、外観も比較的良好に保たれていると思われた。図書室は小学校1～3年の居場所、食堂兼用の図書室であるが良く整理整頓が整っていた。トイレ、湯沸し場、階段廊下もよく清掃され良好であった。遊戯室、遊具置き場の状況も良好であった。 ・事務室の壁面には基本方針・計画表や応対訓などが張られていた。 ・玄関先壁面を利用し人気アニメのキャラクターを作成し展示しているが児童は勿論のこと、来館者だけでなく近隣からも好評を得ていると云うことであった。 	

38 手代森児童センター

施設名	手代森児童センター
指定管理者	(社福)盛岡市社会福祉事業団
所在地	盛岡市黒川6地割12番地1
電話番号	019-696-3977
ホームページ	http://www.iwate21.net/fdm/02shisetu02.html
施設の概要	児童厚生施設
<p>管理運営の面で優れている点</p> <p>S：基本方針は年次計画に明記。特に運営の重点として、「元気に親や地域の人に挨拶ができる子供」を掲げ、職員会議でも趣旨の徹底を図っている。</p> <p>S：自主事業は地域の伝統や特徴を生かし、「さなぶり」、「座禅会」、「鮭の観察会」などを行っており、地域からの参加や世代間交流の機会となっており、利用者増に寄与している。</p> <p>S：センターの重点事項として、「挨拶ができる子」の育成を掲げている。最近は児童の9割が積極的に挨拶をするようになった。児童の父兄にも広がりを見せており、その成果は上がっている。</p>	
<p>今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>A：事業団の全体研修として、館長、補佐、児童厚生員のそれぞれのレベルに応じた研修を実施している。これらの研修の場での他センター職員との情報交換も一種の研修となっている。所内研修としては毎日のミーティングや月に一度の職員会議で特に「安全に楽しく」ということをモットーに運営方針の徹底を図っている。引き続き、取り組みが期待される。</p>	
<p>利用者アンケート結果の概要</p> <ul style="list-style-type: none"> ・満足度が高い事項は、「あいさつ・態度」「休館日」(共に71.4%)、「受付の対応」「質問対応・指導」「清掃・衛生管理」「お知らせや広報など、PRの仕方」(共に66.7%)となっている。 ・利用者からは、「職員の皆さんは、常に大きい声で挨拶をしてくれるし、子供を叱ってくれたりもするので、大変満足しております。雰囲気がとても良いです」、「いつもお世話になっているので感謝しています、仕事で迎えが遅れそうな時も親切に対応して下さいます」、「子供達の人数が多いのに先生方の目がよく行き届いていると感じます、親としては有難いです」などの声がある。 	
<p>その他、特記事項(調査員のコメント)からの抜粋</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当センターの特徴として、「子供も親もきちんと挨拶する習慣を身につける」という運営方針が実を結んできている。また、自主事業では、地域の伝統行事を大切にすることに加えて、休耕地を借用しての児童館農園での農作業と収穫、調理、座禅会、鮭の観察会、などのユニークな活動に取り組んでいる。 	

39 乙部児童センター

施設名	乙部児童センター
指定管理者	(社福)盛岡市社会福祉事業団
所在地	盛岡市乙部8地割3番地4
電話番号	019-696-4301
ホームページ	http://www.iwate21.net/fdm/02shisetu02.html
施設の概要	児童厚生施設
<p>管理運営の面で優れている点</p> <p>S：施設の維持管理に関する利用者等からの苦情は無い。</p> <p>S：目標には、抽象的なものと、数字などで示す具体的なものがあるが、抽象的な目標は評価が難しい。しかし、理想的な目標も必要である。毎月の目当ての中で望ましい生活習慣の形成に努めている。</p> <p>S：個人情報取扱いに関し、市民・利用者からの苦情は無い。</p>	
<p>今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>A：職員配置については、館長、館長補佐、児童厚生員3人で仕様書どおりの配置である。児童の来館状況や行事によって、臨時児童厚生員を雇用するなど、職員が連携を図りながら対応しているが、児童厚生員の増員について必要性を感じることもあるなど、今後に向けて何らかの工夫が期待される。</p>	
<p>利用者アンケート結果の概要</p> <ul style="list-style-type: none"> ・満足度が高い事項は、「受付の対応」「質問対応・指導」「清掃・衛生管理」「安全面への配慮」(共に94.1%)、「あいさつ・態度」「備品の管理状況」(共に88.2%)などとなっている。 ・利用者からは、「職員の方が明るく親切に対応してくれているので満足しています」、「先生方が明るく優しく子供達に接して頂いているので感謝しています、施設もきれいで満足しています」、「とても明るく丁寧に対応して頂いておりとても満足しています」などの声がある。 	
<p>その他、特記事項(調査員のコメント)からの抜粋</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自然に恵まれた環境にあり、自然観察のフィールドとして恵まれている。また、旧リンゴ園の傾斜地を利用したスキー場や広い屋外運動場を有してスポーツを楽しむには好条件である。 ・自主事業では、吹奏楽鑑賞、小劇団鑑賞など文化活動にも目配りがきいているのがこの児童センターの一つの特徴となっていると思われる。 	

40 日戸児童館

施設名	日戸児童館
指定管理者	(社福)盛岡市社会福祉協議会
所在地	盛岡市玉山区日戸字市ノ坪 25-1
電話番号	019-685-2433
ホームページ	http://www.h6.dion.ne.jp/~tamasya/08_sisetu_fr.html?08_sisetu.html
施設の概要	児童厚生施設
<p>管理運営の面で優れている点</p> <p>S：基本方針については、玉山地区 5 児童館による連絡協議会が毎月開催され、その結果は職員に周知徹底されている。</p> <p>S：保育日誌に記載することとしているが、これまで指定管理者の管理に起因する事故は発生していない。</p> <p>S：自主事業に関しては、「夏祭り」は中学生ボランティアと老人クラブに働きかけて開催し、平成 20 年度 173 名参加した。また、「保育ボランティア」は玉山保育園と共催で開催している。さらに、地区の「運動会」の開催、「豆腐づくり」は老人クラブと一緒に開催するなど充実している。</p>	
<p>今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>AA：施設の設置目的や課題・問題に対応した研修として、毎月開催される 5 児童館連絡協議会での協議事項を持ち帰り、報告・研修を行っている。今後も、専門性を高めるため、外部研修の利活用も含めて、一層の取り組みが期待される。</p>	
<p>利用者アンケート結果の概要</p> <ul style="list-style-type: none"> ・満足度が高い事項は、「あいさつ・態度」「清掃・衛生管理」(共に 85.7%)、「受付の対応」「質問対応・指導」「備品の管理状況」「安全面への配慮」(共に 81.0%) などとなっている。 ・利用者からは、「子供達に対して親切」、「いつも一生懸命、精一杯子供たちを指導していただきありがとうございます」、「子供をちゃんと叱ってくれる」などの声がある。 	
<p>その他、特記事項(調査員のコメント)からの抜粋</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎月開催される地区内 5 児童館の連絡協議会は、共通の課題を出し合い、改善に結び付け、さらに研修にも役立てるなどそのあり方は特筆される。 	

41 好摩児童館

施設名	好摩児童館
指定管理者	(社福)盛岡市社会福祉協議会
所在地	盛岡市玉山区好摩字野中 69-85
電話番号	019-682-0208
ホームページ	http://www.h6.dion.ne.jp/~tamasya/08_sisetu_fr.html?08_sisetu.html
施設の概要	児童厚生施設
<p>管理運営の面で優れている点</p> <p>S：基本方針に関しては、玉山地区 5 児童館による連絡協議会が毎月開催され、その結果は職員に周知徹底されている。</p> <p>S：事業計画に沿って事業が行われ、お茶会年 2～3 回（地区福祉推進会協力）「エコクラブ活動」学校休みの日年 4～5 回などが開催されている。</p> <p>S：自主事業は、施設の設置目的・ミッションに合致しており、地域密着型の事業参加が多い（花壇づくり、敬老の日参加等）。</p>	
<p>今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>A：管理運営全般の定期的評価、個々の自主事業についての目標設定と評価、改善については、連絡協議会、父母会などの協議を通じ改善を図っている。今後も、継続的な取り組みが期待される。</p>	
<p>利用者アンケート結果の概要</p> <ul style="list-style-type: none"> ・満足度が高い事項は、「あいさつ・態度」(96.7%)、「受付の対応」「質問対応・指導」(共に 93.3%)、「受付時間」(86.7%) などとなっている。 ・利用者からは、「いつも笑顔で対応して頂き安心して頂いています、外の庭が広くて良い」、「給食のない日にいつも昼食を作ったり、何か行事をして頂いたりするので助かっています」、「遊ぶ物も沢山あり毎日楽しみにしているようなので」、「いつも明るく接して下さいありがとうございます、子供達と接する姿勢、勉強になります」などの声がある。 	
<p>その他、特記事項（調査員のコメント）からの抜粋</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎月開催される地区内 5 児童館の連絡協議会は、共通の課題を出し合い、改善に結び付け、さらに研修にも役立てるなどそのあり方は特筆される。 	

42 生出児童館

施設名	生出児童館
指定管理者	(社福)盛岡市社会福祉協議会
所在地	盛岡市玉山区下田字仲平 66-2
電話番号	019-683-2088
ホームページ	http://www.h6.dion.ne.jp/~tamasya/08_sisetu_fr.html?08_sisetu.html
施設の概要	児童厚生施設
<p>管理運営の面で優れている点</p> <p>S：各事業は、事業計画どおりに実施されている。バザー、敬老の日、お茶会等の開催に当たっては、地域行事と積極的に共催している。</p> <p>S：経費の縮減及び効率的な管理運営のための創意工夫を行い、効果をあげている。</p> <p>S：自主事業は、施設の設置目的・ミッションに合致しており、地域密着型の事業参加が多い（運動会、お茶会、チャリティバザー等）</p>	
<p>今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>A：利用者満足度の把握に関しては、「父母の会」を開催し、その際に利用者からの声を伺う機会を設けていることから、今後も継続的な取り組みが期待される。</p>	
<p>利用者アンケート結果の概要</p> <ul style="list-style-type: none"> ・満足度が高い事項は、「あいさつ・態度」「利用時間」（共に 93.5%）、「受付時間」「休館日」（共に 90.3%）、「受付の対応」（87.1%）などとなっている。 ・利用者からは、「職員の方の対応に満足しているので、安心して子供を預けられます」、「職員の方達みんな話やすく親切で安心できます」、「職員の方が皆、はきはきとお話して下さってわかりやすいですし、その日の出来事等も良く話して下さるので、子供の様子もわかり、助かります」、「行事とか大変子供の好きな内容で楽しみにしています」などの声がある。 	
<p>その他、特記事項（調査員のコメント）からの抜粋</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎月開催される地区内5児童館の連絡協議会は、共通の課題を出し合い、改善に結び付け、さらに研修にも役立てるなどそのあり方は特筆される。 	

43 岩手公園

施設名	岩手公園〔盛岡城跡公園〕
指定管理者	NPO 法人緑の相談室
所在地	盛岡市内丸 1-37
電話番号	019-651-4111（盛岡市都市整備部公園みどり課）
ホームページ	http://www.city.morioka.iwate.jp/09tosi/koen/midori/iwate.html
施設の概要	公園、国指定史跡
<p>管理運営の面で優れている点</p> <p>A A：事業計画通りに事業は実施されている。また芝刈り等については、年度当初の計画以上に実施することで、適切に管理されている。</p> <p>S：樹木観察や焼き芋会等の自主事業は、施設の設置目的・ミッションに合致し、指定管理者独自の取り組みとして行っている。</p> <p>S：個人情報取扱いに関しては、自主事業のイベント参加者の情報など適切に管理されており、市民・利用者からの苦情はない。</p>	
<p>今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>A：施設の設置目的や課題・問題に対応した適切な研修に関して、賛助会員に対しては、業務に入る前に機材の使用方法等の講習を行っている。会員に関しては、各会員（法人会員がほとんど）ごとの専門知識・技能に任せている。今後も、一層の専門性向上が期待される。</p>	
<p>利用者アンケート結果の概要</p> <ul style="list-style-type: none"> ・満足度が高い事項は、「清掃・衛生管理」（64.5%）、「樹木の管理状況」（61.3%）、「安全面への配慮」（48.4%）などとなっている。 ・利用者からは、「池の周りはとてもすっきりして気持ちがいいです」、「満足です」などの声のほか、「公園内のトイレの改善を希望します」、「老朽化した施設も見られ、復旧を望みます」、「樹木が多過ぎてお城の景観に問題あり」など施設や管理面への声がある。 	
<p>その他、特記事項（調査員のコメント）からの抜粋</p> <ul style="list-style-type: none"> ・民間の有する造園管理技術について、初年度は市役所との連携や調整などで戸惑う面が見受けられ、十分に発揮できない面があったものの、2年目には、より積極的な取り組みが行われ、レベルアップが図られている。 ・利用者満足度の一層の向上をめざし、重点的な課題を設定した取り組みが進められており、今後は、盛岡市との協働の姿勢を明確にし、より利用者が満足を得られるような体制を構築し、事業を行っていくことが期待される。 ・自主事業の展開についても、指定管理者の特徴を生かした事業として、今後の取り組みが期待される。 	

44 生出スキー場

施設名	生出スキー場
指定管理者	(財)盛岡市体育協会
所在地	玉山区下田字生出 1350
電話番号	019-683-1636 (盛岡市市民運動公園総合体育館)
ホームページ	http://www.morioka-taikyo.or.jp/shisetsu/oide.html ((財)盛岡市体育協会HP)
施設の概要	スキー場
<p>管理運営の面で優れている点</p> <p>S：施設設備の維持・管理に関して、平成19年度は苦情ないが、リフトを新設してくれとの要望は常にある。苦情があれば業務日誌に記入し、体育館での朝終礼で館長に口頭報告するルールとなっている(聞き取り)。</p> <p>S：施設の利便性向上を図るための情報発信として、市広報への掲載、回覧板での呼びかけ(玉山区のみ)、スキー場祭りのチラシ作成・配布などの努力により、スキー場祭りには540人も参加があった(聞き取りとチラシ確認)。</p> <p>S：個人情報取扱いに関する苦情記録簿はなく、業務日誌で代行しているが、これまでスキー場での個人情報に係る苦情は全くなかった(聞き取り)。</p>	
<p>今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>A：火災や地震など緊急時や防災対策について、事業計画書には「市民総合体育館自営消防隊の編成」「年2回の避難訓練実施」「非常連絡網による招集」とあり、館長が防火管理者となっているが、生出スキー場には「非常連絡網」しかなく、消防隊もなく避難訓練も行われていない。ただ、玉山スキークラブに委託した「パトロール隊」によりスキー場での事故などに対応している。今後も、安全を確保するための一層の取り組みが期待される。</p>	
<p>利用者アンケート結果の概要</p> <ul style="list-style-type: none"> ・満足度が高い事項は、「職員の対応について、受付対応、あいさつや態度」(66.7%)、「利用時間」「営業時間」(共に62.5%)、「施設や設備の清掃や管理」(58.3%)などとなっている。 ・利用者からは、「どこのスキー場よりリーズナブル、混んでいない、天気に恵まれているので大好きです」、「手軽に利用出来て、すごく良いスキー場だと思います、基本練習には最適」、「このスキー場があってとても助かっています、いつまでも続けて下さい」などの声がある。 	
<p>その他、特記事項(調査員のコメント)からの抜粋</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現地アンケートの要望の殆どは「リフト新設」であったが、見ると左右にロープ搭があるだけでリフト代わりとなっていた。リフトの整備は市側の課題であるが、見通しがきくゲレンデで小学生の親子連れには利用価値の高いスキー場と思われ、片側だけでもリフト新設が考えられないかと感じられた。 ・生出スキー場の管理棟は清掃も行き届いており、清潔感は保たれていた。 	

45 大ケ生ふるさと学習センター

施設名	大ケ生ふるさと学習センター
指定管理者	大ケ生金山の里づくり実行委員会
所在地	盛岡市大ケ生 24-73-12
電話番号	019-696-4207
ホームページ	なし
施設の概要	生涯学習施設
<p>管理運営の面で優れている点</p> <p>S：施設利用は4月～12月がほとんどであるが、それ以外の時期でも週1回の点検・清掃をしており機能・美観が良好な状態である。キャンプ利用が多い時期は毎日、清掃を行っている。</p> <p>S：経費節減効果について、指定管理者制度前は年100万円の委託費であったが、制度移行後は年60万円の委託費となっている。</p> <p>S：自主事業として、キャンプ利用者には、各種体験メニューを自主的に行っている（山菜採り、溪流釣り）。また、毎年開催している「金山まつり」の会場としても提供している。</p>	
<p>今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>A：火災や地震など緊急時や防災対策として、手引き・マニュアル等は作成してないが、緊急時の連絡網を作成している。安全の確保のため、より一層の対策に向けた取り組みが期待される。</p>	
<p>利用者アンケート結果の概要</p> <ul style="list-style-type: none"> ・満足度が高い事項は、「利用時間」(83.3%)、「あいさつ・態度」(70.8%)、「受付の対応」「質問対応・指導」「受付時間」「休館日」(共に62.5%)などとなっている。 ・利用者からは、「職員の対応「親切」で「丁寧」な対応をしていただきました、施設・設備満足しています」、「キャンプ用の飲飯施設(かまどや水道)が大変きれいで使いやすかった」、「電話連絡で良いので助かりました」などの声がある。 	
<p>その他、特記事項(調査員のコメント)からの抜粋</p> <ul style="list-style-type: none"> ・盛岡の中心部から近く、自然・歴史を体験できる場としてのさらなる活用が望まれる。 ・自主的な活動も行っており、地域住民の方達も積極的に運営に関わっている(草刈り、校庭の砂利詰め、山菜採り・溪流釣りの補助、バーベキューの薪の提供等) ・委託費が少額なことから、現在は大きな事業を行うことが難しいが、何か新しい取り組みをしてみたいという思いはある。 ・運営に積極的に関わっている方々が高齢化しているのも問題である。 	

46 都南体育館

施設名	都南体育館
指定管理者	見前地区体育振興会
所在地	盛岡市津志田 14-19-1
電話番号	019-637-2219
ホームページ	なし
施設の概要	体育館
<p>管理運営の面で優れている点</p> <p>AA：施設の設置目的や課題・問題に対応した研修について、利用者から意見や苦情などがあった場合は、職員会議で協議し問題の共有化を図っているほか、ニュースポーツ、パークゴルフなどの実技研修は随時行っている。</p> <p>AA：補修・修繕、清掃に関して、週2回の日常清掃と年2回のワックス掛けのほか、使用後の利用者によるモップ掛けなどが徹底されており、館内は清潔に保たれている。ただし、盛岡市として対応を考えるべきことだが、築後34年を経て、外観の鉄錆が目立つなどの課題がある。</p> <p>S：個人情報取扱いに関し、聞き取り調査では、市民・利用者からの苦情は全くないということであった。ただし、処理簿がなく確認はできなかった。</p>	
<p>今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>A：会計処理に関しては、会計諸帳簿を常勤職員が管理し、非常勤の事務局長がチェックする体制の確立が課題となっている。これによって、確実性、透明性、相互牽制などの観点から、作業改善に取り組まれている。</p>	
<p>利用者アンケート結果の概要</p> <ul style="list-style-type: none"> ・満足度が高い事項は、「受付の対応」(67.7%)、「質問対応・指導」「あいさつ・態度」「安全面への配慮」「利用時間」(共に64.5%)、「休館日」(61.3%)などとなっている。 ・利用者からは、「夜の利用であるが職員の方の対応は大変良好です」、「礼儀ただし(職員の方が)」、「いつも十分に対応して頂いています」、「他の施設より親切である」などの声がある。 	
<p>その他、特記事項(調査員のコメント)からの抜粋</p> <ul style="list-style-type: none"> ・聞き取りでは高校生の利用が高く、冬休みなどには各校の利用でふさがるとのことであり、一般の利用が少ないように思われた。団体優先であり一般のグループや個人は使いづらい面もやむを得ないと思うが、好立地なのもっと幅広く利用していただく工夫が欲しいと感じた。 ・館内の清掃は行き届いており、トイレも格納室も清潔感が保たれており好感が持てた。 	

47 姫神ふるさと学習センター

施設名	姫神ふるさと学習センター
指定管理者	姫神自治会
所在地	盛岡市玉山区馬場字葛巻 100 番地
電話番号	019-682-0519
ホームページ	なし
施設の概要	生涯学習施設
<p>管理運営の面で優れている点</p> <p>S：施設設備の維持・管理に関して、利用者や近隣住民から、とくに苦情はない。</p> <p>S：自主事業については、以前小学校として利用されていた頃からの恒例行事（運動会、盆踊りなど）が継続されており、地域にとって大きな行事を行うことができ、地域活性化に寄与している。</p> <p>S：個人情報取扱いに関して、市民・利用者からの苦情・指摘が全くない。</p>	
<p>今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>A：合併後、補助金減額など活動予算が減っており、一集落でなんとか施設の維持管理に取り組んでいるところであるが、「普通救命講習会」を2名受講しており、来年度も受講する予定となっている。また、市内の類似施設（大ケ生）や近隣の学校校舎跡利用の事例（八幡平市荒屋新町など）について、視察を行いたいという役員の意向があり、今後の実施が望まれるところである。</p>	
<p>利用者アンケート結果の概要</p> <ul style="list-style-type: none"> ・満足度については、“満足”の回答を見ると、「清掃・衛生管理」(41.4%)、「安全面への配慮」(37.9%)、「利用時間」(34.5%)などであるが、“満足”と“やや満足”を合わせると、「安全面への配慮」(82.8%)、「清掃・衛生管理」「利用時間」(共に79.3%)などとなっている。 ・利用者からは、「丁寧に対応してくれる」、「無料で借りられるのがうれしい」などの声がある。 	
<p>その他、特記事項（調査員のコメント）からの抜粋</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自動車での移動であれば、新幹線沼宮内駅まで20分、姫神山まで15分、岩洞湖まで20分という立地の良さを活かして、もっと利用者数を増やす余地があると思われる。 ・自治会活動の一部として運営されており、計画・実施・評価・見直し、のプロセスが分かりにくい面があるため、工夫が必要であると感じた。 ・盛岡市内の子ども会の活動の場として、また歴史文化をテーマとした交流事業の展開、さらには福祉施設としての活用など、今後の利用法について検討の余地がある。 	

48 産学官連携研究センター

施設名	産学官連携研究センター
指定管理者	国立大学法人岩手大学
所在地	岩手県盛岡市上田 4-3-5
電話番号	019-622-8889
ホームページ	http://collabo-miu.com/
施設の概要	研究開発支援、販路開拓支援、産学官民交流支援
<p>管理運営の面で優れている点</p> <p>S：事業計画通りに実施され、さらに産学官連携の活性化によるイノベーションの創出を目指し、概ね2週に一度MIUカフェ（MIUは施設の愛称）を開催するなど、事業計画を上回るきめ細かな対応がみられる。</p> <p>S：事故に関しては、入居者により実験も行われているが、とくに問題は生じていない。大学の安全衛生委員会に入居者も入ってもらい、毎月のミーティングを行っている。これまで、同委員会からは、棚の状況のチェックを受けるなど、防災に関する指摘があり、良好な状況を保つように努めている。</p> <p>S：利用者の要望・意見・苦情を把握し、改善に結びつける手順に関して、入居者が出席する安全衛生委員会の場を活用し、月1回のミーティングの際に、意見や要望を頂いている。例えば、喫煙場所を設置してほしいという要望があり、それに対して、衛生講習会を開催して理解を求めた例がある。</p>	
<p>今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>A：地域連携推進センターでは自己評価を毎月行っている。大学としては四半期の評価を行い、実施事業別の進捗状況について達成度をチェックしている。とくに、産学官連携研究センター独自の評価を行っているというわけではない。今後、自己評価と改善の取り組みを継続的に行うことが期待される。</p>	
<p>利用者アンケート結果の概要（平成20年10月実施、入居企業アンケート調査の結果より）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入居したことによるメリットについては、「大学内であること」（75.0%）が最も多く、以下、「支援」（41.7%）、「家賃」（25.0%）、「人材」（25.0%）の順となっている。 ・施設面の満足度は、「80点」「90点」「ほぼ100点」「100点」の回答を合わせると、83.3%となっている。また、ソフト面の満足度に関しても、同様に「80点」以上が83.3%の回答となっている。 	
<p>その他、特記事項（調査員のコメント）からの抜粋</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入居後1年をめぐり、入居者の事業活動に対し、外部者を含む評価委員会を開催（平成20年10月、平成21年2月予定）し、定期的な進捗状況の確認及び助言指導を行っている。 ・今後の目標として、入居企業や地域の企業にも、大学のシーズを利用してもらうことをめざす。MIUカフェに参加する地元企業も増えてきており、交流の範囲が徐々に拡大しつつある。 ・安全衛生委員会の場で、入居者との意見交換を行っているほか、各種のメーリングリストを立ち上げて、情報交換を進めている。これらが活かされ、今後新たな共同研究等に発展することが期待される。 	

第4章 今後に向けた課題

1. 制度と運用に関して

(1) 評価とマネジメントの取り組み

本調査では、各施設において指定管理者の設定した管理運営や自主事業についての目標設定について、必ずしも“数値化”にはこだわらず、実質的な“目標”となっている事項を把握し、その内容との関連で、評価や改善の実態を捉えるものとした。その結果、目標と評価、改善がおおむね行われている状況が明らかになった。しかし、その取り組み状況には、改善の余地がある。ここで、改めて指摘しておきたいのは、管理運営の理念から、個々の事業実施に至るまで、大小の目標を立てて、「目標 実施 評価 改善 目標」というサイクルの中で改善を繰り返す“マネジメント”が重要なことである。今後、本評価を契機に、それぞれの施設において適切な仕組みづくり(あるいは、充実を図ること)に取り組むことが課題といえる。

(2) 標準的な業務の明確化

これまでの委託方式から指定管理者制度に移行したところでは、業務内容が明らかであると思われ問題がないかもしれないが、直営方式からの移行や新たに施設が設置された場合など、業務の内容と量が明確にされていないケースがいくつかみられた。市が求める業務内容にもとづき、適正な予算額が設定され、指定管理者が公募されることが、基本であると思われるが、直営の場合の職員の作業内容や人件費の算出が困難なことなどもあり、必ずしもそうはなっていないのが現状と推察される。そこで、今後は、これまでの指定管理者による管理運営の実態をふまえながら、標準的な業務を明確化し、それを“満たすべき業務の基準”として明示した上で、契約額の設定をはじめ基本的な業務の枠組みを設定する作業が必要であろう。また、指定管理者の公募に際しては、過度な価格競争による弊害を避ける意味からも、標準的な業務に対応した最低価格の提示も必要と考えられる。

(3) 管理運営に関する継続性の確保

本調査の対象となった施設は、第2章で述べたように性格の異なったものがあるものの、いずれも地域になくしてはならない、いわば継続性の求められている施設である点では共通である。この中で、新たに指定管理者制度が導入された施設については、指定管理者として業務を担うことになったものの、初めての経験に戸惑い、組織や団体のもつ特徴を、初年度は十分に発揮できなかった場合がみられた。このような場合、2年目、3年目が、管理運営システムの確立期となるだろう。指定期間終了後、公募によって、管理者が入れ替わると、再び同様の事態に成る可能性があり、サービス水準の継続性の点からは課題があるように思われる。そこで、現在設定されている3年の指定期間については、今後、5年間、10年間に延長することを検討する必要があるだろう。

2. 施設の管理・運営上の課題

(1) 施設の老朽化への対応

地区活動センター、老人福祉センター、児童センターなどの歴史のある施設をはじめ、旧校舎を活用しているふるさと学習センターなどについても、老朽化への対応が課題となる。日常的な補修・修繕などについては、それぞれの施設において、指定管理者の努力がみられるものの、その範囲では対応できない面がある。この点に関しては、本部一括で、施設整備等に関する要望を市に提出している指定管理者があるものの、地域の団体など経営基盤の弱い組織の場合は、そういった対応は容易ではないことから、市側の対応が重要と思われる。施設の老朽化は、指定管理者制度の課題ではないが、日常的な管理運営にあたっては、重要な点であることから、盛岡市に求められる今後の対応課題として挙げておきたい。

(2) 市と施設における協働の取り組み強化

本調査では、早い時期に担当課を対象としたヒアリング調査を行ったため、担当課からみた各施設の管理運営の状況や指定管理者との関わり方などの概要を把握することができた。また、各施設においては、それぞれの指定管理者の現場責任者等から聞き取り調査を行い、管理運営の状況を把握した。両者から、明らかになったのは、一部の施設において、運営面の指導やサポートなど担当課と指定管理者の協働の取り組みが不十分な状況である。毎月の報告を受けるだけでなく、指定管理者の取り組みに弱い点や課題が見出せる場合、指定管理者がその特徴を生かして自主事業を展開する場合など、指導や支援、情報提供、参加など、場面によって様々な関わりがあると思われるが、何からの“協働”を進めることで、より事業効果が増すものと思われることから、今後の取り組みを期待したい。

(3) 地域活動の促進と関係の強化

地区活動センターや老人福祉センター、児童センターなどでは、一部、施設の性格に違いはあるものの、おおむね、地域のコミュニティ活動の拠点施設として機能しており、各種地域組織の事務局機能を担ったり、サポートを行ったりしているのが実態である。たとえば、館長や職員が、団体の役員や事務局を兼ねるなどの例がみられる。地域の活動を継続する上で、施設の果たす役割は大きく、今後も期待される場所である。しかし、それらの活動が施設の自主事業と直接関わっている場合は、館長や職員の関わり方がより明確となるが、そうではない場合も見受けられ、このような実態の全体像は明らかになっていないものと思われる。今後、地域活動促進への関わりについて、“ガイドライン”的なものを取りまとめ、コミュニティ活動の継続や促進に当たって、各施設の持つ役割を位置づけ、指定管理者制度の中で、円滑に活動できるように方向付けをする余地があるように思われる。

資料編

担当課評価シート

指定管理者自己点検シート

利用者アンケート調査票

- ・大人用
 - ・子ども用（小学校高学年以上：4年～）
 - ・子ども用（小学校低学年：1～3年）
- 評価の基準（ヒアリング調査の手引き）

担当課評価シート

施設名					
担当課名					
記入者			連絡先		
評価の視点	第三者評価			コメント	
	設問	個別評価(該当に)			
		はい	いいえ	どちらともいえない	
1管理体制	業務執行に関して、指導・指示をしたことがありますか。ある場合、それはどのような内容で、指定管理者はどのように対処しましたか。				
	定期報告書は、期日までに提出されていますか。またその内容は必要事項が適切に記載されていましたか。				
2施設・設備の維持管理状況	施設設備の維持・管理に関して、利用者や近隣住民から苦情はありましたか。ある場合、それはどのような内容で、市と指定管理者は、それに対してどのように対処しましたか。				
	施設設備の維持・管理に関して、指導・指示をしたことがありますか。ある場合、それはどのような内容で、指定管理者はどのように対処しましたか。				
3経営状況の適正化	指定管理者制度導入前と比較して、経費節減効果がありましたか。ない場合、その理由はやむをえないものといえますか。				
4サービスの向上	サービスや接遇に関して市民・利用者から苦情はありましたか。ある場合、それはどのような内容で、市と指定管理者はどのように対処しましたか。				
	指定管理者制度導入前と比較して、サービスが向上したと考えますか。				
5個人情報適正管理	個人情報の取り扱いについて、市民・利用者から苦情や指摘を受けたことがありますか。ある場合、それはどのような内容で、市と指定管理者はそれに対してどのように対処しましたか。				
6協働の視点	協定書に定められた協議事項について、適切に協議が行われましたか。				
	指定管理者との協働により事業を実施したり、課題を解決したことがありますか。				
7その他	協定書に基づき、定期的な施設の巡回点検は行いましたか。				
	設置者評価を実施しましたか。				
この施設の課題・問題点は何かと考えますか。					
この施設の特性に応じて評価すべき項目はどんなことと考えますか。					

指定管理者自己点検シート

施設名					
指定管理者名					
記入者		連絡先			
評価の視点	自己評価				特記事項
	設問	個別評価(該当に)			
		はい	いいえ	どちらとも いえない	
1設置目的・役割	施設の設置目的に合致した基本方針を立て、全職員で共有していますか。				
2管理体制	事業計画どおりに、業務が執行されていますか。				
	施設の性格に合わせた職員研修が実施されていますか。				
	火災や地震など、緊急時や防災への対策は、充分行われていますか。				
3施設・設備の維持管理状況	施設・設備の管理状況は適切ですか。				
4経営状況の適正化	効率的な管理運営がなされていますか。				
5サービスの向上	利用申込みや受付など適切に対応していますか。				
	施設の利用に関する宣伝や広報等を行っていますか。				
	効果的な自主事業を実施していますか。				
	利用者の立場に立った対応、サービスの改善・向上に取り組んでいますか。				
6目標設定と達成状況	管理運営や自主事業について、目標を設定し評価や改善を図っていますか。				
7個人情報の適正管理	個人情報は適切に管理していますか。				
8協働の視点	行政(担当課)との連絡や調整など、コミュニケーションは良好ですか。				
9利用者満足度	利用者の満足度について、日頃から把握に努めていますか。				
この施設の特徴やアピールポイント、課題・問題点は何かと考えますか。					

利用者アンケート調査票(大人用)

盛岡市(指定管理者第三者評価者)

この度、利用者の皆様へのサービス向上を図るため、アンケートを実施することとしました。
各設問について、もっとも当てはまる項目の番号をひとつ「 」で囲んでください。また、記述式
の設問には、直接ご記入をお願いします。

利用状況について

問1 あなたの利用回数は、次のどれにあてはまりますか。

1.年に数回程度	2.月に数回程度	3.週に数回程度	4.今回がはじめて
5.その他()			

問2 今回の利用内容についてお答え下さい。

具体的にご記入願います。

職員の対応について

問3 受付の対応

1.満足	2.やや満足	3.やや不満	4.不満
------	--------	--------	------

問4 質問対応・指導

1.満足	2.やや満足	3.やや不満	4.不満
------	--------	--------	------

問5 あいさつ・態度

1.満足	2.やや満足	3.やや不満	4.不満
------	--------	--------	------

施設や設備について

問6 清掃・衛生管理

1.満足	2.やや満足	3.やや不満	4.不満
------	--------	--------	------

問7 備品の管理状況

1.満足	2.やや満足	3.やや不満	4.不満
------	--------	--------	------

問9 安全面への配慮

1.満足	2.やや満足	3.やや不満	4.不満
------	--------	--------	------

(ウラ面へ続く)

利用しやすさについて

問 10 申込方法

1.満足	2.やや満足	3.やや不満	4.不満
------	--------	--------	------

問 11 お知らせや広報など、PRの仕方

1.満足	2.やや満足	3.やや不満	4.不満
------	--------	--------	------

問 12 自主事業（イベント等）の内容

1.満足	2.やや満足	3.やや不満	4.不満
------	--------	--------	------

問 13 受付時間

1.満足	2.やや満足	3.やや不満	4.不満
------	--------	--------	------

問 14 利用時間

1.満足	2.やや満足	3.やや不満	4.不満
------	--------	--------	------

問 15 休館日

1.満足	2.やや満足	3.やや不満	4.不満
------	--------	--------	------

問 16 「職員の対応」、「施設・設備」、「利用しやすさ」について、不満を感じている点がありましたら、お書きください。

問 17 「職員の対応」、「施設・設備」、「利用しやすさ」について、満足だと感じている点がありましたら、お書きください。

問 18 当施設について、日頃より感じていることやご意見・ご質問などがありましたら、ご自由にお書きください。

回答者について

年齢（ 10代 20代 30代 40代 50代 60代 70代 80代～ ）

性別（ 男 女 ） お住まい（ 市内 市外 ）

施設名： 活動センター

ご協力ありがとうございました。

利用者アンケート調査票(子ども, 高学年以上)

盛岡市(指定管理者第三者評価者)

各質問について、あてはまるものを選んで、番号に「」を付けてください。また、記入らんのある質問には、直接、回答を書いてください。

問1 あなたの利用回数は、次のどれにあてはまりますか。(あてはまるもの1つに)

1. ほぼ毎日	2. 週に数回	3. 月に数回	4. 年に数回
5. その他()			

問2 体育教室の利用について、普段利用しているものはどれですか。

(あてはまるものいくつかでも)

1. 一輪車	2. サッカー	3. バトミントン	4. 野球	5. プレイ
6. ドッジボール	7. バasketボール	8. 縄跳び	9. ソフトバレーボール	
10. その他()				

問3 文化教室の利用について、普段利用しているものはどれですか。

(あてはまるものいくつかでも)

1. 書道	2. 手づくり	3. 防犯教室	4. 人形劇	5. コンサート
6. 伝承遊び	7. 昔話の読み聞かせ	8. 進級を祝う会	9. ひな祭り会	
10. その他()				

問4 行事について、これまでに参加したものはどれですか。

(あてはまるものいくつかでも)

1. 奉仕活動	2. 七夕まつり	3. スポーツレクリエーション		
4. クリスマス会	5. 書き初め会	6. 豆まき会	7. センターまつり	8. 遠足
9. その他()				

(ウラ面へ続く)

問5 職員(館長、館長補佐、先生など)の対応について、普段どのように感じていますか。(あてはまるもの1つに)

1. 満足	2. やや満足	3. やや不満	4. 不満
-------	---------	---------	-------

問6 施設の清掃について、普段どのように感じていますか。(あてはまるもの1つに)

1. 満足	2. やや満足	3. やや不満	4. 不満
-------	---------	---------	-------

問7 用具や備品の管理状況について、普段どのように感じていますか。

(あてはまるもの1つに)

1. 満足	2. やや満足	3. やや不満	4. 不満
-------	---------	---------	-------

問8 安全面への配慮について、普段どのように感じていますか。

(あてはまるもの1つに)

1. 満足	2. やや満足	3. やや不満	4. 不満
-------	---------	---------	-------

問9 利用時間について、普段どのように感じていますか。(あてはまるもの1つに)

1. 満足	2. やや満足	3. やや不満	4. 不満
-------	---------	---------	-------

問10 当施設について、日頃より感じていることやご意見・ご質問などがありましたら、ご自由にお書きください。

記入らん

回答者について

学年(小4 小5 小6 その他())

性別(男 女) お住まい(市内 市外)

利用施設名： 児童センター ご協力ありがとうございました。

アンケート!

〇〇〇児童館

〇〇〇じどうかんってどうですか？

このアンケートは、じどうセンターをさらに
よいセンターとするためのアンケートです。
(もいおかし)

アンケートをかくてくれる子は



おとこのこ おんなのこ

小学1・2・3年生

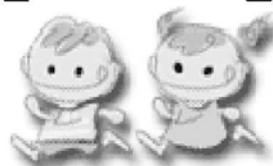
【しつもん】



①1しゅうかんに
なんかい、くるの
かな？

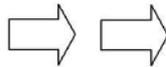


【こたえ】



- まいにち
- はんぶんくらい
- たまにだよ

②なにをして
いるのかな？



- ゆうぎしつでうんどう
- へやでクラブかつどう
- ぎょうじにさんか

③どんなぎょうじ
が、たのしいの
かな？



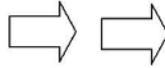
- センターまつり
- えんそく
- クリスマスかい
- そのほか
- ()

(ウラもあるよ！)

【しつもん】



④センターのひとは、いつもどんなかんじかな？

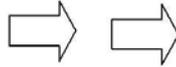


【こたえ】



やさしい
ふつう
こわい

⑤センターはいつもきれいかな？



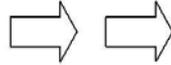
きれい
ふつう
きたない

⑥センターにくるとき、おうちにはだれがいるかな？



おじいちゃん・おばあちゃん
おとうさん・おかあさん
だれもいない

⑦またセンターに、きたいとおもうかな？



まいにち、きたい
たまに、きたい
もう、きたくない



こたえてくれて、ありがとう♪

指定管理者ヒアリング調査の手引き

2009年1月

株式会社 邑計画事務所・NPO法人 シニアパワーいわて

指定管理者ヒアリングシート調査の設問と評価の目安

評価の視点	自己評価		ヒアリング調査					
	設問	評価	No.	設問	評価	チェック方法	標準(A評価)の目安	加点の目安
1. 設置目的・役割	施設の設置目的に合致した基本方針を立て、全職員で共有していますか。		1-1	基本方針は、施設の条例等の設置目的に合致しているか。		事業計画書の基本方針と条例を照合する(聞き取り調査は不要)(盛岡市社会福祉事業団の場合は「AA」評価とする)。	基本方針を立てており、概ね施設の設置目的と合致している。	基本方針に施設の設置目的が過不足なく盛り込まれていれば「AA」。さらに分かりやすさや明快さ等特筆すべき場合「S」。
			1-2	基本方針を全職員に周知、理解させているか。		年次計画書への明記など、基本方針の認識機会の有無。事業計画書の確認と共に、聞き取り調査で、意識化の実態を把握。	年に1回は、会議で周知(書類+口頭)している。会議欠席者や中途採用者には、資料や文書にもとづき説明している。	周知の頻度が年2回以上であれば「AA」。さらに周知方法等に特筆すべき点があれば「S」。
2. 管理体制	事業計画どおりに、業務が執行されていますか。		2-1	事業計画どおりに、業務が執行されているか。執行されていない場合、代替の手段はとられているか。事業内容に創意工夫がみられるか。		事業計画書と事業報告書を照合すると共に、実態について聞き取りする。	一部に計画どおり執行されていない項目があるが代替手段で対応。効果は不明か小さいが、何らかの創意工夫はみられる。	計画通りに実施され、効果のある創意工夫がみられる場合を「AA」、さらに、特筆すべき取り組みがある場合を「S」。
			2-2	仕様書に基づいた職員配置となっているか。配置されていない場合の理由、代替の手段はとられているか。自主事業の実施体制等に問題がないか。		仕様書と事業報告書を照合すると共に、運営の実態を聞き取る。	一部で仕様書に基づかない職員配置だが代替の手段がある。自主事業開催時に支障が出ない何からの措置を講じている。	自主事業の実施や新規事業への対応など、仕様に基づく職員配置を超えて人員を充実させる取り組みは「AA」、さらに特筆すべき点があれば「S」。
	2-3	施設の性格に合わせた職員研修が実施されていますか。		研修に関する記録の確認と聞き取りを行い、実態を把握する。	研修内容が、施設の目的、課題・問題におおむね合致し、専門的知識・技能を向上させるものになっている。	施設の目的、課題・問題に合致し、かつ効果がある場合を「AA」、さらに特筆すべき取り組みがある場合は「S」。		
	2-4	火災や地震など、緊急時や防災への対策は、充分行われていますか。		標準書(手引き等)を作成し、対応方法について指導しているか。	標準書(手引き等)や対応に関する協議、防災訓練等に関する記録を確認し、聞き取りを行い実態を把握する。	標準書(手引き等)を作成し、対応をきめ、年に1度は訓練や指導をしている。訓練や指導時に欠席した者や中途採用者には、資料等にもとづき説明している。	年2回以上実施であれば「AA」。頻度が上がるか、取組みに特筆すべき点があれば「S」。	
3. 施設・設備の維持管理状況	施設・設備の管理状況は適切ですか。		3-1	指定管理者の管理に起因する事故は発生していないか。		事業報告書の確認と聞き取りを行い、事故に関する報告書や記録について確認する。	事故が発生しているが、軽微なものであり、対処も適切である。	事故を起こしていない場合を「AA」、事故を起こしていないが、かつ起こさないための取組みに創意工夫がある場合は「S」。
			3-2	補修・修繕、日常的な清掃などにより、機能・美観が良好な状態に保たれているか。		聞き取りと記録により、備品、掲示物、案内表示板、トイレ等の補修・修繕を確認すると共に聞き取りを行う。(現場の状況も確認すること)	記録が確認され、(施設観察の結果もふまえて)機能・美観がおおむね良好に保たれていると判断される。	聞き取りや記録、観察結果をふまえ、補修・修繕、清掃などの取組みに工夫がある場合「AA」、さらに特筆すべき点があれば「S」。

評価の視点	設 問	評価	No.	設 問	評価	チェック方法	標準(A評価)の目安	加点の目安
			3-3	施設設備の維持・管理に関して、利用者や近隣住民から苦情はあったか。それに対して適切に対処したか。		苦情に関する記録や処理簿を確認すると共に、聞き取りにより、実態を把握する。	苦情があった場合、速やかかつ適切に対処し、以後同様の苦情はない。	苦情があった場合の再発防止策に特筆すべき点があれば「AA」。苦情がなければ「S」。
4. 経営状況の適正化	効率的な管理運営がなされていますか。		4-1	指定管理者制度導入前と比較して、経費節減効果があったか。ない場合、どのような理由、事情によるか。		資料で確認すると共に、聞き取りで実態を把握する。(盛岡市社会福祉事業団の場合は、本部聞き取り。過去の実績が無く、比較できない施設の場合は、この設問を除外)	多額ではないが、ある程度の節減効果は認められる。	市の資料で確認。経費節減が5%を超えれば「AA」。10%より上「S」。
			4-2	業務を再委託する際の手続きは適切か。		再委託がある場合、見積書・委託契約書など書類(サンプル)チェックし、聞き取りで全てが適切に処理されていることを確認(盛岡市社会福祉事業団の場合は、本部聞き取り)。	すべての再委託契約について見積り書・委託契約書がある。	再委託の手續きに創意工夫がある場合「AA」、さらに特筆すべき取組みがある場合「S」。
			4-3	経費の縮減及び効率的な管理運営のための創意工夫が見られるか。		事業報告書(収支決算書)の確認および聞き取りで実態を把握する。	効果は不明ではあるが、なんらかの創意工夫は確認できる。	効果が上がっていることが具体的に確認できれば「AA」。効果が大きければ「S」。
			4-4	会計処理に誤りや不正が起こらないような措置がとられているか。		会計処理マニュアル、会計関係の諸帳簿(サンプル)確認と共に、聞き取りで実態を把握。(盛岡市社会福祉事業団の場合は、本部聞き取り。)	措置が講じられており、誤りがあっても軽微なものである。	措置が講じられており、誤りがなければ「AA」。とくに有効性・確実性等の観点から特筆すべき点があれば「S」。
			5-1	利用申込みや受付など適切に対応していますか。		利用申込み受付簿、取り決め・ルールに関する書類、苦情の記録や処理簿を確認すると共に聞き取りで実態を把握する。	受付手順に関する何らかの取り決め、ルールがある。数件の苦情はあったが、速やかに対処し、同様の苦情はない。	苦情への対応、受付手順の適切な取り決め「AA」。さらに利用受付などに関して特筆すべき取組みがあれば「S」。
5. サービスの向上	施設の利用に関する宣伝や広報等を行っていますか。		5-2	同一の団体が同一の曜日・時間等を利用していないか。利用している場合、その理由を職員は明確に答えられるか。		利用記録簿を確認すると共に、聞き取り。	一部で同一の団体が同一の曜日・時間等を利用しているが、理由は妥当なものであり、理由を答えられる。	同一団体による占有的な利用がなく、適切な予防策があれば「AA」。公平利用についての特筆すべき取組みがあれば「S」。
			5-3	施設の利便性向上を図るための情報発信の方策は有効なものか。		利用案内のパンフレット等のサンプルチェックなど情報発信の取り組みの確認と共に、聞き取りにより実態を把握する。	効果は不明か小さいが、なんらかの方策を講じている。	効果が明確であるか、効果的とみられる方策が具体的に確認されれば「AA」。効果が大きければ「S」。
			5-4	自主事業は、施設の設定目的・ミッションに合致し、内容は、利用者増または利用者の利便向上に寄与しているか。		自主事業計画書および報告書の確認と共に聞き取りで実態を把握する。	自主事業は、施設の設定目的・ミッションと関連があり、利用者増や利便性向上に少しでも結びついている。	施設の設定目的・ミッションに完全に合致し、効果が具体的に確認されれば「AA」。特筆すべき効果があれば「S」。

評価の視点	設 問	評価	No.	設 問	評価	チェック方法	標準(A評価)の目安	加点の目安
	利用者の立場に立った対応、サービスの改善・向上に取り組んでいますか。		5-5	利用者の要望・意見・苦情を把握し、改善に結びつける手順が決められ、職員に周知され、運用されているか。		ルールに関する書類や記録の確認と共に、聞き取り調査による実態把握を行う。	何らかのルールやマニュアルなど、改善の仕組みがある。数件の苦情はあったが、速やかに対処し、同様の苦情はない。	何らかの定例的な実施策やマニュアルが業務に効果的に生かされていれば「A」。さらに特筆すべき点があれば「S」。
			5-6	施設の運営に利用者が関与することについての何らかの方策がとられているか。		「利用者会議の記録」など関係書類の確認と聞き取り。 老人福祉センター、児童センター、児童館向け限定の設問。	該当する取り組みがない場合は「該当なし」。施設の運営に利用者が関与する何らかの手立てが講じられている場合は「A」。	手立てが業務に継続的・効果的に生かされていれば「A」。さらに取組みに特筆すべき点があれば「S」。
6. 目標の設定と達成度合い	管理運営や自主事業について、目標を設定し評価や改善を図っていますか。		6-1	目標の設定は有効かつ現実的なものか		事業計画などから目標をチェックすると共に、聞き取り調査で実態を把握する。	有効性の度合いは不明か小さいが、何らかの目標を設定して業務を行っている。	有効性・現実性の度合いが高ければ「A」。さらに特筆すべき取組みがあれば「S」。
			6-2	管理運営全般の定期的評価、個々の自主事業についての目標設定と評価、改善が行われているか。		「自己評価表」や会議記録など、評価改善が確認できる書類、聞き取りによって実態を把握する。	何らかの評価と改善を実施している。効果は不明か小さいが、サービス水準の向上等に向けた何らかの方策は講じている。	評価結果を改善に結びつける方策が効果的なもので、実施されていれば「A」。さらに特筆すべき取組みがあれば「S」。
7. 個人情報の適正管理	個人情報は適切に管理していますか。		7-1	個人情報保護に関する取扱ルール、マニュアル作成など、書類や電子媒体の管理に職員の意識づけがされているか。		取扱ルールの有無、マニュアルの確認、書類や情報の管理面に関する実際の取扱について、聞き取り調査による実態把握。	取扱のルールやマニュアルに沿って適切に管理しており、年に1度は研修や意識啓発がされている。研修等を欠席した者や中途採用者には、資料や文書にもとづき説明している。	管理に不備がない、または年2回以上啓発実施であれば「AA」。さらに特筆すべき点があれば「S」。ルールがない場合は「B」。
			7-2	個人情報取扱いに関し、市民・利用者から苦情や指摘を受けていないか。受けている場合、どのように対処したか。		苦情に関する記録や処理簿を確認すると共に、聞き取りにより、実態を把握する。	数件の苦情はあったが、速やかに対処し、同様の苦情はない。	苦情・指摘が全くなければ「S」。苦情を受けた場合の対処方法に特筆すべき点があれば「AA」。
8. 協働の視点	行政(担当課)との連絡や調整など、コミュニケーションは良好ですか。		8-1	協定書に定められた協議事項について、適切に協議が行なわれているか。		協議記録(サンプル)のチェック、聞き取り調査による実態把握。(盛岡市社会福祉事業団の場合は、本部聞き取りを基本とする。)	なんらかの協議記録を作成しており、年に1度は研修や意識啓発の措置が講じられている。	協議漏れが生じない予防、または協議結果の適切な記録など職員間の情報共有は「AA」。さらに特筆すべき点があれば「S」。
			8-2	定期報告書は、期日までに提出されているか。またその内容は適切か。		定期報告書をサンプリングチェックし、聞き取りを行う。	期日までに提出されており、記載内容に記入漏れ等があっても軽微なものである。	期日が守られ、記入漏れがなければ「A」。さらに期日遵守、記入漏れ防止の取組みで特筆すべき点があれば「S」。
			8-3	担当課との間で、施設に関する課題・問題点の共有、維持・管理にわたる担当課からの指導・指示が行われているか。		担当課とのやりとりに関する記録の確認及び聞き取りによる実態把握。(盛岡市社会福祉事業団の場合は、本部聞き取りを基本とする。)	おおむね担当課の問題意識と合致している。指導・指示を受けたが、適切に対処し、記録も保存されている。	完全に担当課の問題意識と合致し、課題・問題の共有や指導・指示を受けて適切に対応していれば「AA」。さらに特筆すべき点があれば「S」。

評価の視点	設 問	評価	No.	設 問	評価	チェック方法	標準(A評価)の目安	加点の目安
			8-4	業務執行に関して担当課から指導・指示を受けたり、担当課との協働により事業を実施したり、課題を解決した実績があるか。		聞き取りによる実態把握。(指導・指示、協働事業がない場合、評価はできないので「該当なし」と記すこと)(盛岡市社会福祉事業団の場合は、本部聞き取りを基本とする。)	評価がない場合は「該当なし」。指導・指示を受けたが、適切に対処し、記録も保存されている、または協働事業について、何らかの実績がある場合「A」。	指示・指導、協働事業など、サービス向上や管理運営効率化に効果がある場合「AA」。さらに特筆すべき点があれば「S」。
			8-5	担当課が実施した設置者評価の結果を、施設の管理運営の改善につなげているか		担当課による評価の記録(有無)を確認し(ない場合は「該当なし」、ある場合は、改善に結びついているか聞き取りで確認。(盛岡市社会福祉事業団の場合は、本部聞き取りを基本とする。)	評価がない場合は「該当なし」。評価にもとづき、何らかの改善活動を実施している場合「A」。	改善活動の成果が具体的に確認されれば「AA」。さらに特筆すべき取組みがあれば「S」。
9. 利用者満足度	利用者の満足度について、日頃から把握に努めていますか。		9-1	利用者満足の把握に取り組んでいるか。		取り組みに関する記録、聞き取りにより実態を把握。	利用者満足を把握するための何らかの取り組みがあることが確認される。	取り組みの結果、運営に反映が認められれば「AA」。さらに特筆すべき点があれば「S」。

その他、特記事項	
----------	--

現場の印象 (調査の冒頭に施設観察を行う) (施設全体、清掃、整理整頓、トイレ・水回りの状況など)	
---	--

