令和５年度　指定管理者制度導入施設の管理運営状況に関する評価調書

（評価対象期間：令和５年４月１日～令和６年３月 31 日）

所管部署	福祉部福祉総務課

第１　施設概要及び指定管理者

１　施設概要

名　　称	水戸市福祉ボランティア会館
所 在 地	水戸市赤塚１丁目１番地
設置根拠	水戸市福祉ボランティア会館条例
設置目的	福祉ボランティアの活動の場を提供するとともに，その活動を支援する。
施設内容	鉄筋コンクリート造，地上２階，延床面積 2,621.21 ㎡ 大研修室，中研修室，第１，２小研修室，視聴覚室，実技研修室，調理実習室
利用料金制	□有　　■無

２　指定管理者

選定方法	非公募
名　　称	社会福祉法人水戸市社会福祉協議会
構 成 員	―
所 在 地	水戸市赤塚１丁目１番地
指定期間	令和３年４月１日～令和８年３月 31 日
業務内容	(1)　会館の運営及び管理に関すること。 (2)　会館の使用の許可に関すること。 (3)　会館の使用料の徴収に関すること。 (4)　福祉ボランティアの育成に関すること。 (5)　福祉ボランティア活動に係る相談に関すること。 (6)　地域福祉に関する情報の収集及び提供に関すること。 (7)　福祉教育の推進に関すること。 (8)　福祉コミュニティづくりの推進に関すること。 (9)　福祉ボランティア相互の連携体制の整備に関すること。 (10)　福祉ボランティア活動の広報，啓発等の推進に関すること。 (11)　施設の利用に関すること。 (12)　前各号に掲げるもののほか，設置目的の達成に必要な事業に関すること。
その他	〔これまでの指定管理者〕 社会福祉法人水戸市社会福祉協議会（非公募） 平成 28 年４月１日から令和３年３月 31 日まで

第２　評価結果

指定管理者による管理運営状況の評価は，施設の維持管理等の業務について仕様書等に定められた要求水準を満たしているかどうか（業務の要求水準達成度に関する評価），提供されるサービス等について利用者の満足を得られているかどうか（利用者の満足度に関する評価）の２つの観点から行い，要求水準を達成している場合は「適正」，不十分であり改善が必要な場合は「要改善」の判定を行っています。また，２つの観点からの評価を総合した総括評価については，簡明さ等の便宜上，５段階による判定を行っています。

本評価の実施目的は，指定管理者自らがその結果等の検証を通して，課題や問題点を把握し，主体的に改善に取り組むことにより，施設運営の適正化を図ることにあります。そのため，「要改善」とされた事項がある場合には，施設所管課の指導・監督の下，計画的に改善を図っていくものとします。

なお，評価において「要改善」とされた事項については，その具体的な指摘の内容，指定管理者による改善に向けた取組方針，状況等を下記の「第３　要改善事項に関する指定管理者の取組状況」に記載してあります。

１　業務の要求水準達成度に関する評価

評価項目　及び　評価の主な視点	所管課の評価	
	適正	要改善
(1) 管理業務の実施状況に関する評価		
ア　福祉ボランティア会館の維持管理に関すること ・施設の保守点検を適切に行っているか。 ・必要な修繕を行っているか。	○	
イ　事業の運営に関すること ・福祉ボランティアの育成が図られているか。 ・福祉ボランティア活動に係る相談は行われているか。 ・地域福祉に係る情報の収集及び提供は行われているか。 ・福祉教育や福祉コミュニティづくりの推進が行われているか。 ・福祉ボランティア相互の連携体制が整っているか。 ・福祉ボランティア活動の広報，啓発等が推進されているか。		○
ウ　福祉ボランティア会館の使用の許可に関すること ・手続の窓口となる施設等の運営は適切に行われているか。 ・申請の手続き等運営は適切に行われているか。 ・施設の利用促進は行われているか（施設の稼働率等の目標及び実績については，別紙１「利用状況について」を参照）。	○	
エ　福祉ボランティア会館の使用料の徴収に関すること ・使用料等の管理について適切に行われているか。	○	

オ　その他 ・利用者のニーズの把握に努めているか。 ・トラブルや苦情への対応を適切に行っているか。 ・災害への備えなど危機管理への取組を適切に実施しているか。 ・個人情報の保護等の取組を適切に実施しているか。 ・仕様書に基づき，市への業務報告を適切に実施しているか。 ・市の推進する施策等に機動的に協力することができているか。	○	
(2) 管理運営体制の継続性，安定性に関する評価		
ア　組織，職員配置に関すること ・管理に必要な組織を設置し，適正な職員等の配置をしているか（運営組織及び職員配置の状況については，別紙２「運営組織図及び職員配置表」※添付省略を参照）。 ・職務遂行能力に必要な職員等の研修を実施しているか。		○
イ　財務事務の処理に関すること ・第三者への業務委託等に係る契約事務を適切に執行しているか。 ・経理事務を適切に執行しているか。 ・物品の管理を適切に実施しているか。	○	
ウ　事業収支に関すること ・収支決算は収支計画書の内容と大きな隔たりが生じていないか（収支決算の状況については，別紙３「収支報告書」を参照）。 ・過大な支出や事業目的に合致しない支出が含まれていないか。	○	
(3) サービス向上の取組に関する評価		
ア　指定管理者が提案したサービス向上に資する事業に関すること ・提案事業を計画どおり実施しているか。 ・提案事業の内容はサービス向上に寄与しているか。	○	

２　利用者の満足度に関する評価

評価項目　及び　評価の主な視点	所管課の評価	
	適正	要改善
(1) 利用者アンケートに関する評価		
ア 利用者アンケートの結果に関すること。 ・令和５年度の利用者アンケートの結果，窓口対応など下記の調査項目について，概ね利用者の満足が得られているか（アンケートの調査結果については，別紙４「令和５年度アンケート結果」※添付省略を参照）。 【判断基準】 「とても良い」及び「良い」の割合が５０％以上，かつ「悪い」及び「とても悪い」の割合が１０％以下 【アンケートにおける調査項目】 〇窓口対応	○	

	○イベントやサービス ○施設の設備，備品 ○施設の利用について ○施設の再利用について		
イ　利用者アンケート結果の活用状況に関すること。			
	・前年度の利用者アンケートの結果において，利用者から改善を求められた事項について，改善を図るなど適切に対応しているか。	○	

３　総括評価

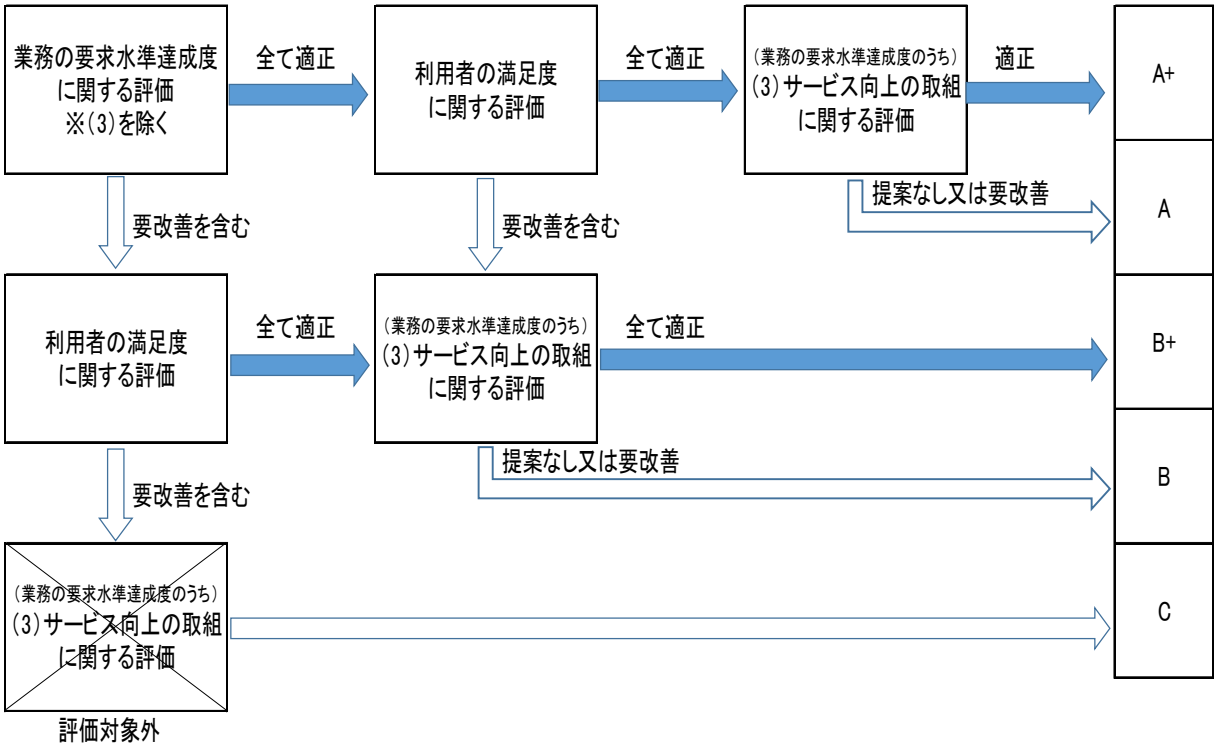
評価	所見
B⁺	・　施設の管理維持に関することについて，必要書類が適切に提出されているとともに，その内容も適正である。 ・　事業については，福祉ボランティアの相談事業や福祉ボランティアの広報・啓発事業は適切に行われているものの，ボランティア登録数が目標を達成できていないため改善が必要である。 ・　管理運営体制については，財務事務の処理やサービス向上の取組に関する評価は適切であるものの，施設長が専従ではなく兼務であるため改善が必要である。 ・　指定管理者が提案したサービス向上に資する事業については，提案事項４項目において適正である。 ・　利用者アンケートについても，施設利用者が満足を得られている結果であり適正である。 ・　上記のとおり，適正な管理運営が行われているものの，業務の要求水準達成度に関する評価から，一部に改善を要する点があるため，総合評価は「B⁺」とする。

＜評価基準＞

評価	業務の要求水準達成度に関する評価※	利用者の満足度に関する評価	業務の要求水準達成度のうち，(3)サービス向上の取組に関する評価
A⁺	全ての項目が「適正」である場合	全ての項目が「適正」である場合	「適正」である場合
A	〃	〃	「要改善」である場合，又は，提案による取組がない場合
B⁺	業務の要求水準達成度，利用者の満足度のいずれか一方に「要改善」がある場合		「適正」である場合
B	〃		「要改善」である場合，又は，提案による取組がない場合
C	「要改善」がある場合	「要改善」がある場合	評価対象外

※　業務の要求水準達成度のうち，(3)サービス向上の取組に関する評価を除く。

【参考：総括評価判断フロー】



第３　要改善事項に関する指定管理者の取組状況

本年度の評価において，要改善の判定を受けた事項に関して，その改善に向けた指定管理者の取組方針等を記載しています。

なお，区分の欄中，「新規」の記載がある事項は，本年度の評価で新たに要改善とされた事項であり，「継続」の記載がある事項は，昨年度以前の評価においても指摘がなされていたが，改善が図られず，今年度の評価においても同様の指摘を受けた事項となります。

区分	要改善事項		改善に向けた指定管理者の取組方針等
	評価項目	指摘の内容	
継続	１－（１）－イ 事業の運営に関すること	登録ボランティア団体一覧表にて確認したところ，登録団体数が同じであるため，団体数の増加に努める必要がある。	ボランティア養成講座を開催して，参加者の中から，新たなボランティア団体等が設立出来るように支援していくことにした。しかし，構成員の高齢化等による団体の休止や廃止の課題があり，単純に団体を増やすことも困難であることから，ボランティア登録者数の増減も含めた評価体制を市と協議の上，検討していく。
新規	１－（２）－ア 組織，職員配置に関すること	施設長は兼務しているため，適正とは認められない。	効率的な施設管理を図るため，市と協議の上，仕様書の見直しを含めた適切な職員配置を図ることとする。

【参考】

前年度の評価において，要改善事項とされたもののうち，指定管理者において改善等を図った事項を記載してあります。

要改善事項		改善等の状況
評価項目	指摘の内容	
１－（１）－ア 福祉ボランティア会館の維持管理に関すること	年間保守点検実施計画書は作成しているが，市には提出していなかったため，今後は市への提出を求める。	年間保守点検実施計画書を作成後，速やかに市へ提出した。
１－（１）－オ その他	ミオスビル防災消防計画にて確認したところ，消防法に定める資格を有する者を防火管理者として指	ミオスビル全体の防火管理者を指定した際に，市への報告を行った。

	定しているが，市への報告をしていないため，提出を求める。	

別紙1

福祉ボランティア会館の利用状況について

【設定した数値目標】
各研修室（大研修室，中研修室，第１小研修室及び第２小研修室）の年間稼働率59.2.％（令和４年度実績）

【目標設定の対象施設を限定した理由】
視聴覚室，実技研修室，調理実習室については，利用目的が限定される施設であることから，当面は，ボランティア活動の打合せ，研修等で使用できる研修室の稼働率の引き上げを目標にする。

【目標設定の考え方】
福祉ボランティア会館は，主にボランティア活動での使用を前提とする施設である（主たる目的を妨げない範囲で目的外使用も可能）あるが，目的外も含めた各研修室の令和４年度の平均稼働率は，59.2%である。ボランティア活動を目的とした利用を短期間で引き上げることは容易ではないことから，段階的な稼働率の引き上げを目指し，目的外の利用を含めた稼働率の目標を60%を目標とする。

・稼働率　（単位：%）

	大研修室	中研修室	第１小研修室	第２小研修家室	計
令和５年度	61.4	60.2	64.6	71.3	64.4
令和４年度	56.9	58.3	64.6	56.9	59.2
増減率(%)	7.9%	3.3%	0.0%	25.3%	8.8%
増減要因	新型コロナウイルス感染症の影響を受け，稼働率が減少していたが，その利用が徐々に戻りつつある。				

・利用者数　（単位：人）

	大研修室	中研修室	第１小研修室	第２小研修家室	計
令和５年度(A)	14,055	7,612	4,574	5,905	8,037
令和４年度(B)	12,285	6,324	4,460	3,132	6,550
増減率(%)	14.4%	20.4%	2.6%	88.5%	22.7%
増減要因	新型コロナウイルス感染症の影響を受け，利用者が減少していたが，その利用が徐々に戻りつつある。				

（参考）令和３年度の状況
※現指定管理者の指定期間は，令和３年度から令和７年度までの５年間である。
※令和３年度の指定管理者は，社会福祉法人水戸市社会福祉協議会である。

・稼働率　（単位：%）

	大研修室	中研修室	第１小研修室	第２小研修家室	計
令和３年度	44.8	44.6	50.4	43.4	45.8

・利用者数　（単位：人）

	大研修室	中研修室	第１小研修室	第２小研修家室	計
令和３年度	8,466	4,610	3,046	2,472	4,649

収支報告書（令和5年度）

第１　管理業務

１　収入の部　　（単位：円）

区分	予算額	決算額	比較 （決算－予算）	備考
指定管理料	54,753,000	54,753,000	0	
利用料金	0	0	0	
その他	7,944,000	8,124,323	180,323	事業区分間繰入金（ボランティアコーディネーター分，間接経費分） 預金利子，コピー機使用料収入
収入計（A）	62,697,000	62,877,323	180,323	

２　支出の部　　（単位：円）

区分	予算額	決算額	比較 （予算－決算）	備考
○人件費				
1 人件費	25,703,000	25,801,524	-98,524	福利厚生費等を含む
小計	25,703,000	25,801,524	-98,524	
○運営費（人件費を除く）				
1 光熱水費	11,404,000	9,623,429	1,780,571	電気代，水道代，ガス代
2 通信費	3,291,000	3,265,656	25,344	
3 事務用品費	350,000	384,465	-34,465	
4 支払手数料			0	
5 広告宣伝費	45,000	30,360	14,640	
6 会議費			0	
7 保険料	150,000	141,879	8,121	
8 燃料費			0	
9 賃借料	15,870,000	13,638,440	2,231,560	駐車券代，管理人駐車場代，PC･長尺ﾌﾟﾘﾝﾀｰﾘｰｽ料，ｺﾋﾟｰ機ﾘｰｽ･ｶｳﾝﾄ料，ﾏｯﾄ代，ｻｰﾊﾞｰﾘｰｽ料
10 委託料	3,834,000	3,741,180	92,820	清掃委託料，一般廃棄物処理委託料
11 修繕料	200,000	325,160	-125,160	
12 租税公課			0	
13 消費税及び地方消費税	1,736,000	4,333,589	-2,597,589	消費税等
14 雑費	114,000	113,769	231	
小計	36,994,000	35,597,927	1,396,073	
支出計（B）	62,697,000	61,399,451	1,297,549	

（A）－（B）	0	1,477,872

第2 自主事業

①インターネット予約

1　収入の部　　（単位：円）

区分	予算額	決算額	比較 （決算－予算）	備考
指定管理料			0	
収入計（A）	0	0	0	

2 支出の部　　（単位：円）

区分	予算額	決算額	増減額	備考
賃借料	1,477,872	1,477,872	0	
支出計（B）	1,477,872	1,477,872	0	

（A）－（B）	-1,477,872	-1,477,872