

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	障害福祉課
------	-------

第1 施設概要及び指定管理者

1 施設概要

名称	水戸市身体障害者生活支援施設いこい
所在地	水戸市河和田町655番地
設置根拠	水戸市身体障害者生活支援施設条例
設置目的	身体障害者の生活の安定に寄与するとともに、その福祉の増進を図るため
施設内容	水戸市身体障害者生活支援施設いこい
利用料金制	<input type="checkbox"/> 有 <input checked="" type="checkbox"/> 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（5年間）
業務内容	1 身体障害者生活支援施設の維持管理に関すること。 2 生活介護に関する事業の運営に関すること。 3 短期入所に関する事業の運営に関すること。 4 施設入所支援に関する事業の運営に関すること。 6 上記のほか設置目的の達成に必要な事業に関すること。 7 市長が生活支援施設の管理上必要があると認めること。
その他	〔これまでの指定管理者〕 水戸市身体障害者生活支援施設いこい（非公募） 平成18年4月1日～令和3年3月31日（3期15年）

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 身体障害者生活支援施設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。 ・必要な修繕を適切に行っているか。	○	
イ 事業の運営に関すること ・生活介護に関する事業は適切に実施されているか。 ・短期入所に関する事業は適切に実施されているか。 ・施設入所支援に関する事業は適切に実施されているか。 （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） ・個別外出支援は適切に行っているか。 ・食事提供に関する業務について適切に実施されているか ・虐待防止の対応について適切に行っているか。 ・利用者の健康管理は適切に行っているか。・		○
ウ その他 ・防火管理は適切に実施されているか。 ・危機対応管理は適切に実施されているか。 ・トラブルや苦情への対応を適切に行っているか。		○

<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の意見を取り入れているか。 ・参加者負担金等の取扱いは適切に行っているか。 ・実習生の受け入れは適切に行っているか。 ・地域との交流等は適切に行っているか。 ・サービスの向上に繋がる自己評価は実施しているか。 ・各種調査等は適切に行っているか。 ・市が実施する生活支援拠点等の整備について適切に対応しているか。 ・個人情報の保護等の取組を適切に実施しているか。 ・情報公開の取扱いについては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		
<p>ア 組織、職員の配置に関すること</p> <ul style="list-style-type: none"> ・管理運営に必要な組織を設置し、有資格者を含め、適正に職員を配置しているか（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）。 ・職務遂行能力の向上に必要な職員研修等を適切に実施しているか。 	○	
<p>イ 財務事務の処理に関すること</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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（帳簿の整理、支払証拠書類等の保管等）。 ・物品の管理を適切に実施しているか。 	○	
<p>ウ 事業収支に関すること</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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		
<p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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		
<p>ア 利用者アンケートの結果に関すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和5年度の利用者アンケートの結果、施設の整理、清掃状況など下記の調査項目について、おおむね利用者の満足が得られているか（アンケー 		○

<p>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)。</p> <p>【判断基準】 「とても良い」及び「良い」を合わせた割合が50%以上、かつ「悪い」及び「とても悪い」の割合が10%以下</p> <p>【アンケートにおける調査項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○施設の整理、清掃状況 ○職員の対応 ○サービスの満足度 ○設備・備品の使いやすさ ○施設内の案内表示 ○施設の満足度 ○施設の再利用 		
<p>イ 利用者アンケート結果の活用状況に関すること。</p> <p>・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。</p>	○	

3 総括評価

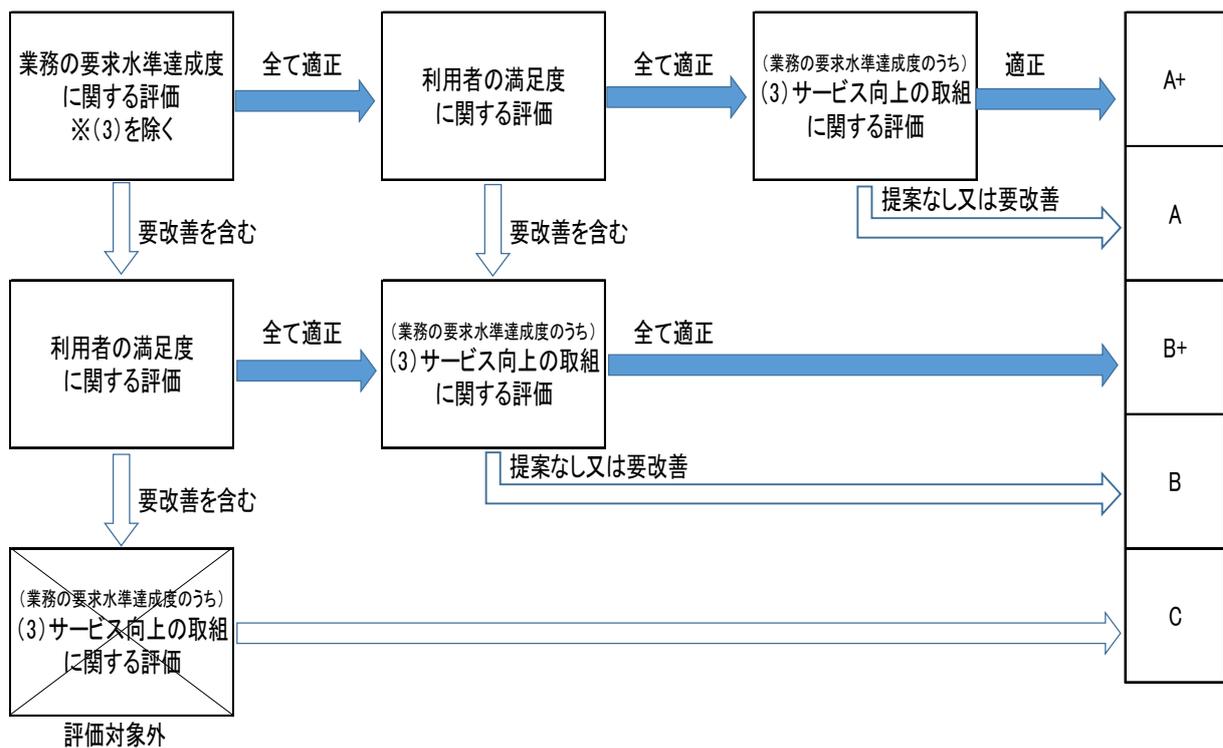
評価	所見
C	<ul style="list-style-type: none">施設の維持管理に関することについて、保守点検等、計画的に実施しており、適正と認められる。事業の運営に関することについて、障害者の個性に合わせた個別支援計画の作成や、利用者向けの訓練の実施等、事業はおおむね適正に実施されているが、生活介護及び施設入所支援の事業において、月の延べ利用者数が目標に達しておらず、また、生活支援拠点等の整備に関して、体験機会の場の提供については現在準備段階であり、要改善となった。サービス向上の取組に関する評価について、アンケートを実施しニーズ等を把握する必要があるが、提案事項に対する利用者アンケートを実施していないため、要改善となった。利用者アンケートに関する評価については、施設の整理、清掃状況、職員の対応、サービスの満足度、設備・備品の使いやすさ、施設内の案内表示、施設の満足度について、「とても良い」及び「良い」を合わせた割合が50%以上という判断基準に達しなかったため、要改善となった。施設の管理運営については、おおむね適正に運営がされているが、上記のとおり、業務の水準達成度が目標指数に達していないことや、利用者アンケートが判断水準以下であり、利用者の満足度に関して評価が一部要改善となったため、総合評価は「C」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	
新規	1-(1)-イ 事業の運営に関する こと	生活介護の目標指数は、月の延べ利用者数 871 人以上であったが、目標に達しなかったため、サービス内容を充実する等、利用者増加に向けた取組により改善の必要がある。	SNS 等を活用し作業や行事の様子など施設の魅力を発信し、新規利用者を獲得していく。
新規	1-(1)-イ 事業の運営に関する こと	施設入所支援の目標指数は、月の延べ利用者数 1,350 人以上であったが、目標に達しなかったため、外出支援の充実等、サービス内容の充実を図り、入所者増加に向けた取組により改善の必要がある。	外出支援の充実等、サービス内容の充実を図り、現在の入所者の継続的な利用や SNS 等を活用し作業や行事の様子など施設の魅力を発信し、新たな入所者の確保に努める。
新規	1-(1)-ウ その他	市が実施する生活支援拠点等の整備について、緊急時の短期入所受入のみ実施しており、体験機会の場を提供できるよう、整備をする必要がある。	市と協議のうえ、体験の機会を提供できるよう、受入体制を整備する。
新規	1-(3)-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	提案事項に対する利用者アンケートを実施していないため、アンケートを実施しニーズ等を把握する必要がある。	アンケート項目の見直しを行い、提案事項のニーズ把握に努める。
新規	2-(1)-ア 利用者アンケートの結果に関する こと	施設の整理、清掃状況について、おおむね利用者の満足を得られているかについては、要改善となっているため、利用者アンケートの	居室の整理整頓を定期的に実施する等、快適な空間を保持する。

		内容を反映し，改善をする必要がある。	
新規	2-(1)-ア 利用者アンケートの結果に関すること	職員の対応について，おおむね利用者の満足を得られているかについては，要改善となっているため，利用者アンケートの内容を反映し，改善をする必要がある。	利用者に不快を与えることのないよう，内部研修等により接遇マナーの向上に努め，利用者それぞれの心身の状態や置かれている環境等を理解し，一人ひとりに寄り添い支援をしていく。
新規	2-(1)-ア 利用者アンケートの結果に関すること	サービスの満足度について，おおむね利用者の満足を得られているかについては，要改善となっているため，利用者アンケートの内容を反映し，改善をする必要がある。	利用者アンケートの内容を踏まえて，定期的なモニタリング等により，利用者の状況に応じたサービスを提供する。
新規	2-(1)-ア 利用者アンケートの結果に関すること	設備・備品の使いやすさについて，おおむね利用者の満足を得られているかについては，要改善となっているため，利用者アンケートの内容を反映し，改善をする必要がある。	施設の老朽化に伴う，使い勝手の悪さの指摘を踏まえ，施設の修繕については，緊急性・重要性等を総合的に勘案し，計画的な修繕を検討していく。
新規	2-(1)-ア 利用者アンケートの結果に関すること	施設内の案内表示について，おおむね利用者の満足を得られているかについては，要改善となっているため，利用者アンケートの内容を反映し，改善をする必要がある。	見やすく分かりやすい掲示ができるよう施設内の案内表示や掲示物等の見直しを実施し，また，詳しく説明が必要な際には，個別に説明を行う。
新規	2-(1)-ア 利用者アンケートの結果に関すること	施設の満足度について，おおむね利用者の満足を得られているかについては，要改善となっているため，利用者アンケートの内容を反映し，改善をする必要がある。	利用者アンケートの意見を踏まえて，利用者のニーズの把握に努めて，施設の満足度の向上に努める。

水戸市身体障害者生活支援施設いこい（生活介護）の利用状況について

【設定した数値目標】

月の利用者数：968人×0.9＝871人／月

【目標設定の考え方】

予算算定に係る月の延べ利用者数に対して9割以上の実績とする。

44人(※1)×22日(※2)＝968人/月

※1（利用見込者数）

※2（年間日数269日÷12か月）

・利用者数

(単位：人)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
令和5年度	845	869	835	877	855	905	877	840	886	896	808	876	10,369
令和4年度	902	889	872	956	1,017	950	915	918	1,007	1,021	776	902	11,125
増減率(%)	-6.3%	-2.2%	-4.2%	-8.3%	-15.9%	-4.7%	-4.2%	-8.5%	-12.0%	-12.2%	4.1%	-2.9%	-6.8%
増減要因	利用者の高齢化，入院等を理由に，継続的な利用が出来なくなったことが要因で減少傾向にある。												

(参考) 令和3年度以前の状況

※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。

・利用者数

(単位：人)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
令和3年度	981	998	917	1,003	1,061	1,057	996	935	959	1,015	885	1,017	11,824
令和2年度	1,056	1,142	1,060	1,061	1,150	1,052	1,062	983	1,031	1,099	961	1,027	12,684
令和元年度	969	1,010	965	1,003	1,011	984	1,007	981	1,039	1,031	961	1,083	12,044
平成30年度	1,013	1,060	961	991	1,021	982	1,028	952	980	657	867	1,005	11,517
平成29年度	1,027	1,070	1,014	1,092	1,099	1,034	1,076	1,048	1,081	1,051	960	1,081	12,633

水戸市身体障害者生活支援施設いこい（短期入所）の利用状況について

【設定した数値目標】

月の利用者数：13人×0.9=12人/月

【目標設定の考え方】

1人(※1)×13日(※2)=13人/月

※1（利用見込者数）

※2（年間日数150日÷12か月）

・利用者数 (単位：人)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
令和5年度	0	3	4	0	0	0	18	40	67	82	104	98	416
令和4年度	0	2	25	31	0	0	0	0	0	0	0	0	58
増減率(%)		50.0%	-84.0%	-100.0%									617.2%
増減要因	前年度は、新型コロナウイルスの影響により、利用控えがあったが、令和5年度は、虐待等の緊急一時保護の受入を積極的に行ったことにより、利用者数が増加した。												

(参考) 令和3年度以前の状況

※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。

・利用者数 (単位：人)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
令和3年度	1	30	29	49	51	30	31	30	15	21	9	0	296
令和2年度	32	0	14	56	38	45	26	48	60	65	56	56	496
令和元年度	36	55	53	59	48	61	80	48	46	38	45	2	571
平成30年度	42	64	56	57	57	71	57	58	65	20	30	27	604
平成29年度	50	46	54	63	40	45	57	68	60	74	43	45	645

水戸市身体障害者生活支援施設いこい（施設入所支援）の利用状況について

【設定した数値目標】

月の利用者数：1,500人×0.9=1,350人/月

【目標設定の考え方】

予算算定に係る月の延べ利用者数に対して9割以上の実績とする。

50人(※1)×30日(※2)=1,500人/月

※1（利用見込者数）

※2（年間日数365日÷12か月）

・利用者数

(単位：人)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
令和5年度	1,316	1,340	1,278	1,322	1,295	1,270	1,316	1,326	1,361	1,378	1,273	1,321	15,796
令和4年度	1,305	1,312	1,317	1,380	1,369	1,294	1,397	1,355	1,432	1,375	1,256	1,393	16,185
増減率(%)	0.8%	2.1%	-3.0%	-4.2%	-5.4%	-1.9%	-5.8%	-2.1%	-5.0%	0.2%	1.4%	-5.2%	-2.4%
増減要因	利用者の高齢化，入院等を理由に，継続的な利用が出来なくなったことが要因で減少傾向にある。												

(参考) 令和3年度以前の状況

※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。

・利用者数

(単位：人)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
令和3年度	1,465	1,482	1,386	1,457	1,504	1,441	1,469	1,395	1,416	1,396	1,241	1,371	17,023
令和2年度	1,500	1,537	1,482	1,548	1,550	1,485	1,546	1,459	1,518	1,512	1,369	1,519	18,025
令和元年度	1,431	1,478	1,431	1,476	1,480	1,463	1,484	1,466	1,519	1,503	1,440	1,518	17,689
平成30年度	1,487	1,545	1,424	1,457	1,502	1,465	1,498	1,410	1,415	1,402	1,321	1,474	17,400
平成29年度	1,394	1,433	1,373	1,458	1,469	1,422	1,464	1,444	1,492	1,471	1,449	1,570	17,439

いこい収支報告書（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 利用料金	348,208,000	344,877,250	-3,330,750	
その他	9,913,000	10,002,918	89,918	利用者等給食費収入 減価償却積立資産取崩 人事異動繰入金収入 その他受入研修費収入等
収入計（A）	358,121,000	354,880,168	-3,240,832	

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	272,070,000	238,526,746	33,543,254	福利厚生費等を含む
小計	272,070,000	238,526,746	33,543,254	
○運営費（人件費を除く）				
1 光熱水費	21,380,000	19,760,018	1,619,982	電気代，ガス代，水道代
2 通信費	539,000	520,007	18,993	
3 事務用品費	7,340,000	8,034,212	-694,212	電動ベット 介護用リフト トイレ，お風呂用品等 事務消耗品
4 支払手数料	0	0	0	
5 広告宣伝費	500,000	601,351	-101,351	
6 会議費	34,000	842	33,158	
7 保険料	367,000	315,038	51,962	
8 燃料費	198,000	216,669	-18,669	車両燃料費
9 賃借料	2,174,000	2,121,998	52,002	コピー機リース料 PCリース料 玄関マットレンタル料 年末調整アカウントリース料 シーツ等リース料
10 委託料	3,231,000	5,144,801	-1,913,801	嘱託医委託 厨房衛生検査等 環境美化，植木剪定等 一般廃棄物処分等
11 修繕料	500,000	980,606	-480,606	
12 租税公課	53,000	53,800	-800	
13 消費税及び 地方消費税	0	0	0	
14 雑費	49,735,000	47,195,913	2,539,087	給食費支出 介護用品等利用者支援支出 利用者等外給食費 支援ソフト更新 減価償却分積立金 人件費，退職金積立 その他諸会費等
小計	86,051,000	84,945,255	1,105,745	
支出計（B）	358,121,000	323,472,001	34,648,999	

(A) - (B)

0

31,408,167