

# 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	水戸市障害者教養文化体育施設水戸サン・アビリティーズ
所在地	水戸市見川町 2563 番地の 705
設置根拠	水戸市障害者教養文化体育施設条例
設置目的	障害者の教養文化の向上並びに健康及び福祉の増進を図る。
施設内容	水戸市障害者教養文化体育施設水戸サン・アビリティーズ
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 教養文化体育施設の維持管理に関すること。 2 障害者の教養文化活動の支援及び体力の向上の指導に関すること。 3 障害者の福祉に係る情報の収集及び提供並びに相談及び助言に関すること。 4 上記のほか設置目的の達成に必要な事業に関すること。 5 教養文化体育施設の使用の許可に関すること。 6 教養文化体育施設の使用料の徴収に関すること。 7 市長が教養文化体育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〕 水戸市障害者教養文化体育施設水戸サン・アビリティーズ（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
<b>(1) 管理業務の実施状況に関する評価</b>		
<b>ア 障害者教養文化体育施設の維持管理に関すること</b> ・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。	○	
<b>イ 事業の運営に関すること</b> ・障害者の教養文化活動の支援及び体力の向上について、適切に指導されているか。 ・障害者の福祉に係る情報の収集及び提供並びに相談及び助言に関する業務について、適切に実施されているか。 ・1日平均50%以上の稼働率を確保しているか（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）。		○
<b>ウ 教養文化体育施設の使用の許可に関すること</b> ・使用許可に関する業務について、適切に実施されているか。	○	
<b>エ 教養文化体育施設の使用料の徴収に関すること</b> ・使用料徴収に関する業務について、適切に実施されているか。	○	
<b>オ その他</b> ・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。		○

<ul style="list-style-type: none"> <li>・トラブルや苦情への対応を適切に行っているか。</li> <li>・情報公開の取扱いについては適切に実施しているか。</li> <li>・利用者の意見を取り入れているか。</li> <li>・地域との交流等は適切に行っているか。</li> <li>・視察や見学等に対しては適切に対応しているか。</li> <li>・諸規則の整備は適切に行っているか。</li> <li>・参加者負担金等の取扱いは適切に行っているか。</li> <li>・サービス向上に資する取組は適切に行っているか。</li> <li>・各種調査等への対応は適切に行っているか。</li> <li>・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。</li> <li>・個人情報保護等の取組を適切に実施しているか。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>		
<b>(2) 管理運営体制の継続性、安定性に関する評価</b>		
<p>ア 組織、職員の配置に関すること</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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）。</li> <li>・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。</li> </ul>		○
<p>イ 財務事務の処理に関すること</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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）。</li> <li>・物品の管理を適切に実施しているか。</li> </ul>	○	
<p>ウ 事業収支に関すること</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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を参照）。</li> <li>・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。</li> </ul>	○	
<b>(3) サービス向上の取組に関する評価</b>		
<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"> <li>・提案事業を計画どおり実施しているか。</li> <li>・提案事業の内容はサービス向上に寄与しているか。</li> </ul>		○

## 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。	○	

<p>・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、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）。</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"> <li>○施設の整理、清掃状況</li> <li>○職員の応対</li> <li>○予約のしやすさ</li> <li>○サービスの満足度</li> <li>○設備・備品の使いやすさ</li> <li>○施設内の案内表示</li> <li>○施設の満足度</li> <li>○施設の再利用</li> </ul>		
<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
B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 事業の運営に関することについて、施設の1日平均稼働率が目標に達しておらず、要改善となった。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 職員に対して施設の管理運営に必要な基本研修について、部署内研修のみを実施し、外部研修を実施していないため、要改善となった。</li> <li>・ サービス向上の取組に関する評価について、利用者増加のために、ホームページやパンフレットのリニューアルを行っておらず、また、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。</li> <li>・ 利用者アンケートについて、施設の整理、清掃状況や職員の応対等すべての項目において、判断基準以上であり、適正と認められる。</li> <li>・ 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、サービス向上の取組に関</li> </ul>

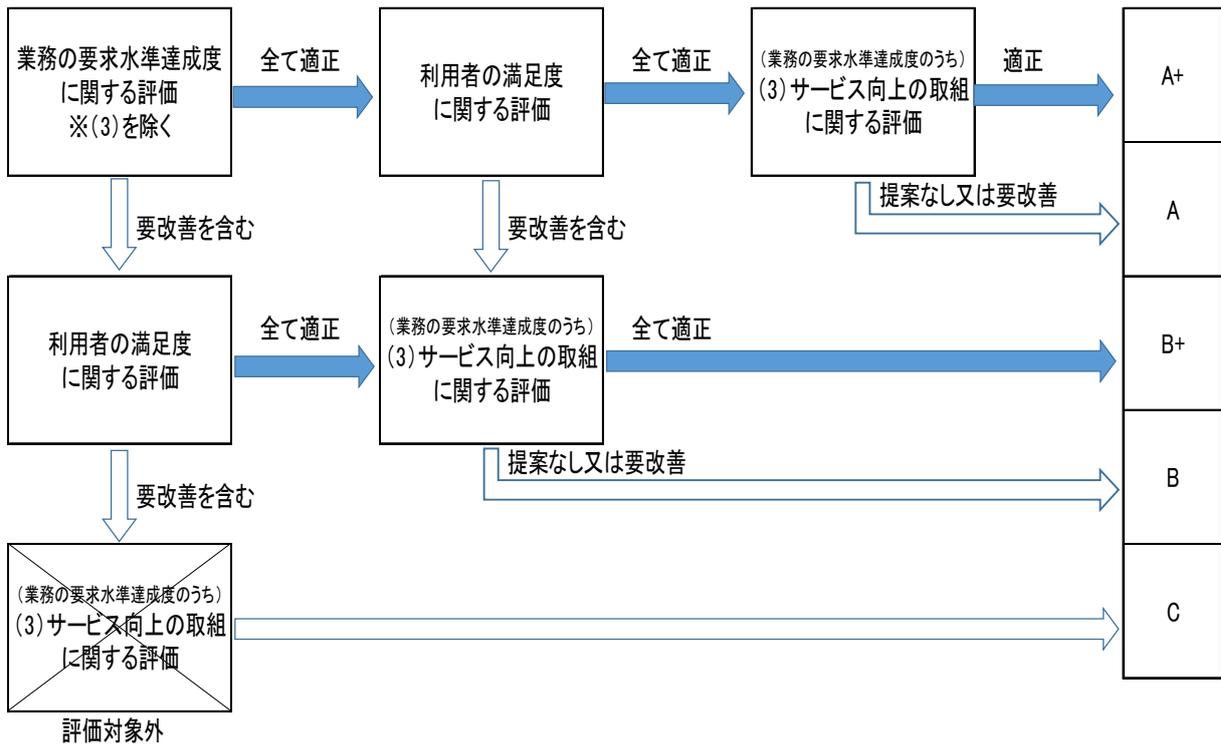
	する評価が要改善となったため、総合評価は「B」とする。
--	-----------------------------

<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 <sup>+</sup>	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 <sup>+</sup>	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	施設利用の目標指数は、稼働率が1日平均50%以上であったが、目標に達しなかったため、利用者増加のため、パンフレットのリニューアルやSNS等を活用し施設の情報幅広く周知する等、改善の必要がある。	ホームページ、パンフレットのリニューアルやSNS等を活用し、施設の魅力を発信し、稼働率を増加していく。
新規	1-(1)-エ その他	市が実施する生活支援拠点等の整備について、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、受入れ体制を整備する。
新規	1-(2)-ア 組織、職員の配置 に関すること	待遇・権利擁護等、内部研修は実施したが、外部研修には参加していない。	外部研修に参加し、職員の専門性の向上を図る。
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	利用者増加のための、ホームページやパンフレットのリニューアルについては、未実施であるため、リニューアルを実施する必要がある。	ホームページやパンフレットのリニューアル等、利用者の増加や、利用者の利便性が向上する取り組みを行う。
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。

## 水戸市障害者教養文化体育施設水戸サン・アビリティーズの利用状況について

## 【設定した数値目標】

1日の稼働率：稼働率 1日平均50%以上

## 【目標設定の考え方】

## 【稼働率】

- ①体育館：区分を半面1区分とし、（全面で2区分）時間を午前、午後、夜間の3区分に分け、1日の最大利用を6区分とする。
- ②体育館以外：研修室、音楽室、教養文化室、多目的ホールをそれぞれ1区分とし、時間を午前、午後、夜間の3区分に分け、1日の最大利用を12区分とする。
- ①+②=18区分（1日最大）

## 1 体育室

## ・稼働率

(単位： )

	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	72.1	70	70.9	65.7	42	63.2	58.6	61.8	56.6	63.8	71.5	69.9	63.8
令和4年度	65.5	60.1	68.2	56.9	39.4	62.5	67.2	64.7	62.5	61.5	62.1	58.8	60.8
増減率(%)	10.1%	16.5%	4.0%	15.5%	6.6%	1.1%	-12.8%	-4.5%	-9.4%	3.7%	15.1%	18.9%	4.9%
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、新型コロナウイルスが5類へ移行したこともあり、稼働率が増加した												

## ・利用者数

(単位： )

	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(A)	891	794	903	729	536	743	772	742	664	675	735	759	8,943
令和4年度(A)	905	794	1,063	813	534	796	854	822	835	695	713	905	9,729
増減率(%)	-1.5%	0.0%	-15.1%	-10.3%	0.4%	-6.7%	-9.6%	-9.7%	-20.5%	-2.9%	3.1%	-16.1%	-8.1%
増減要因	稼働率は前年度と比べて増加したが、団体の利用が減少したため、利用者数は減少した。												

## 2 体育室以外（研修室、音楽室、教養文化室、多目的ホール）

## ・稼働率

(単位： )

	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	38.2	33.1	35.8	41.1	36.1	39.3	41.4	39	38.2	39.2	41.5	38.4	38.4
令和4年度	39.1	37.5	39.5	39.4	37.7	38.2	36.9	37.1	33.8	34.2	38.7	36.8	37.4
増減率(%)	-2.3%	-11.7%	-9.4%	4.3%	-4.2%	2.9%	12.2%	5.1%	13.0%	14.6%	7.2%	4.3%	2.7%
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、新型コロナウイルスが5類へ移行したこともあり、稼働率が増加した												

## ・利用者数

(単位： )

	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(A)	586	525	614	675	610	622	635	604	653	604	595	635	7,358
令和4年度(A)	596	553	661	630	519	606	519	584	531	476	494	651	6,820
増減率(%)	-1.7%	-5.1%	-7.1%	7.1%	17.5%	2.6%	22.4%	3.4%	23.0%	26.9%	20.4%	-2.5%	7.9%
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、新型コロナウイルスが5類へ移行したこともあり、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。

## 1 体育室

## ・稼働率

(単位： )

	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	60.1	43.3	60.1	61.2	63.6	0.0	60.1	58.1	66.1	52.5	57.4	69.0	54.3
令和2年度	0	0	55.6	64.1	53.6	62.5	68.4	62.5	59.6	42.0	57.8	60.6	48.9
令和元年度	65.5	59.2	61.6	62.0	46.6	63.3	71.3	59.9	57.0	49.2	53.1	50.0	58.2
平成30年度	67.0	64.7	60.1	61.4	44.0	67.1	61.5	70.0	59.2	61.5	55.9	70.0	61.9
平成29年度	53.6	49.2	73.0	66.4	58.1	59.2	62.1	67.6	66.2	64.5	62.3	68.2	62.5

## ・利用者数

(単位： )

	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4年度(A)	905	794	1,063	813	534	796	854	822	835	695	713	905	9,729
令和2年度	0	0	667	783	591	775	976	739	707	244	431	731	6,644
令和元年度	736	497	678	662	508	578	766	617	537	533	521	8	6,641
平成30年度	676	703	658	656	467	668	776	703	572	581	481	820	7,761
平成29年度	795	689	890	771	735	708	690	796	709	567	594	765	8,709

## 2 体育室以外(研修室, 音楽室, 教養文化室, 多目的ホール)

## ・稼働率

(単位： )

	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	26.8	22.8	32.4	40.1	43.2	0.0	35.5	42.3	41.2	34.6	38.6	34.5	32.7
令和2年度	0	0	30.3	32.7	29.4	33.9	35.5	37.9	34.2	31.5	26.7	30.3	26.9
令和元年度	34.2	33.3	33.6	32.0	32.2	34.8	33.1	29.9	31.5	35.8	36.2	25.0	32.6
平成30年度	22.8	22.8	20.1	26.1	27.0	27.0	29.1	27.2	28.8	28.1	26.1	31.1	26.4
平成29年度	26.8	29.6	31.8	27.8	29.5	28.2	26.1	29.4	25.4	24.6	24.6	22.6	27.2

## ・利用者数

(単位： )

	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(B)	609	447	642	798	561	781	752	701	993	538	198	1,488	8,508
令和2年度	0	0	612	725	478	584	814	673	596	210	248	565	5,505
令和元年度	661	583	735	668	658	716	712	631	595	759	770	7	7,495
平成30年度	495	520	540	556	626	541	737	621	651	518	549	689	7,043
平成29年度	625	614	777	629	751	627	596	702	499	489	443	535	7,287

## サン・アビリティーズ収支報告書（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	19,042,000	19,042,000	0	
利用料金			0	
その他			0	
収入計 (A)	19,042,000	19,042,000	0	

## 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	10,659,000	9,428,364	1,230,636	福利厚生費等を含む
小計	10,659,000	9,428,364	1,230,636	
○運営費（人件費を除く）				
1 光熱水費	2,095,000	1,686,558	408,442	電気代，ガス代，水道代
2 通信費	280,000	254,551	25,449	
3 事務用品費	159,000	184,553	-25,553	
4 支払手数料	0	0	0	
5 広告宣伝費	0	0	0	
6 会議費	1,000	1,069	-69	
7 保険料	78,000	77,552	448	
8 燃料費	30,000	27,176	2,824	
9 賃借料	168,000	199,944	-31,944	
10 委託料	1,984,000	2,007,329	-23,329	館内清掃等，機械警備等，環境美化
11 修繕料	35,000	126,170	-91,170	
12 租税公課	1,174,000	1,686,103	-512,103	
13 消費税及び 地方消費税	0	0	0	
14 雑費	2,379,000	2,433,081	-54,081	電気，消防設備等保守支出，人件費， 退職金積立，その他諸謝金，印刷代等
小計	8,383,000	8,684,086	-301,086	
支出計 (B)	19,042,000	18,112,450	929,550	

(A) - (B)	0	929,550	
-----------	---	---------	--