

# 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 | 福祉部高齢福祉課 |
|------|----------|

## 第1 施設概要及び指定管理者

### 1 施設概要

|       |  |
|-------|--|
| 名称    | 老人福祉センター   |
| 所在地   | 水戸市本町1丁目3番28号 他  |
| 設置根拠  | 水戸市老人福祉センター条例  |
| 設置目的  | 高齢者に関する各種の相談に応ずるとともに、高齢者に対して、健康の増進、教養の向上及びレクリエーションのための便宜を総合的に供与することを目的とする。 |
| 施設内容  | いきいき交流センター 8施設   |
| 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   |
| 業務内容 | (1) センターの維持管理に関すること。<br>(2) 健康相談に関すること。<br>(3) 生活相談に関すること。<br>(4) 機能回復訓練に関すること。<br>(5) 教養の向上、レクリエーション等のための事業に関すること。<br>(6) 多世代交流事業に関すること。<br>(7) 介護予防事業に関すること。<br>(8) センターの使用の許可に関すること。<br>(9) センターの使用料の徴収に関すること。<br>(10) 前各号に掲げるもののほか、市長がセンター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〕<br>社会福祉法人 水戸市社会福祉協議会 (非公募)<br>平成18年4月1日～令和3年3月31日 (3期15年間)  |

## 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 センターの維持管理に関すること</b><br>・センターの管理を適切に行っているか。<br>・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><br>・仕様書に基づき以下の事業を行っているか。<br>○健康相談に関すること<br>○生活相談に関すること<br>○機能訓練に関すること<br>○教養の向上, レクリエーション, 多世代間交流に関すること |        | ○   |
| <b>ウ センターの使用の許可に関すること</b><br>・センターの使用許可を適切に行っているか。<br>・センターの利用実績は目標を達成しているか（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>エ センターの使用料の徴収に関すること</b><br>・センターの使用料の徴収を適切に行っているか。  | ○      |     |

|   |   |   |
|---|---|---|
| <p>オ その他</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者ニーズの把握に努めているか。</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>・トラブルや苦情への対応を適切に行っているか。</li> <li>・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。</li> <li>・利用者の安全確保に配慮しているか。</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るか。</li> <li>・情報発信を適切に行っているか。</li> <li>・利用者に配慮して工夫がなされているか。</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、職員を適正に配置しているか（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「収支報告書」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 自主事業に関すること</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自主事業は利用者のニーズに合うよう工夫しているか。</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。 <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>・令和5年度の利用者アンケートの結果，職員の応対など6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）。</li> <li>【判断基準】</li> <li>「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</li> <li>【アンケートにおける調査項目】</li> <li>○施設の整理，清掃状況は，概ね利用者の満足を得られているか。</li> <li>○職員の応対は，概ね利用者の満足を得られているか。</li> <li>○イベントやサービスは，概ね利用者の満足を得られているか。</li> <li>○施設内の案内表示は，概ね利用者の満足を得られているか。</li> <li>○施設は，概ね利用者の満足を得られているか。</li> <li>○施設は，概ね利用者から好評を得ているか。</li> </ul> </div> | ○      |     |
| イ 利用者アンケート結果の活用状況に関すること。 <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>・前年度の居住者アンケートの結果において，居住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。</li> </ul> </div>   | ○      |     |

### 3 総括評価

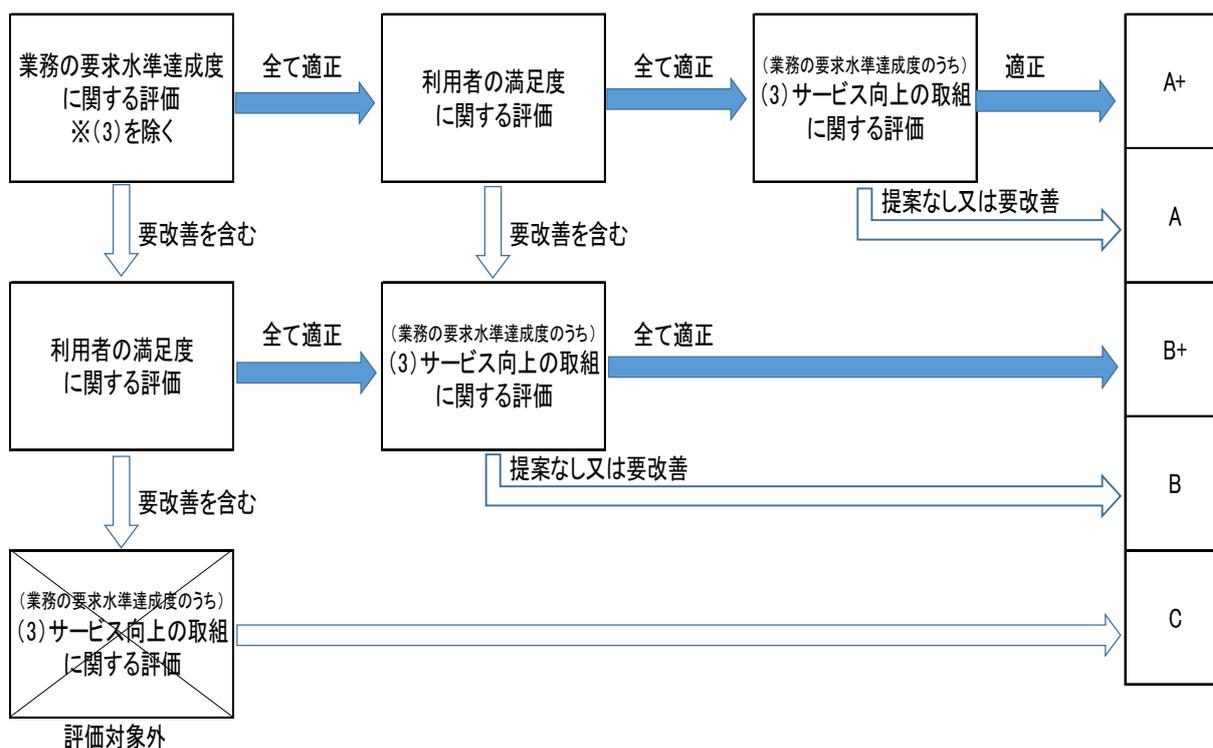
| 評価 | 所見  |
|----|---|
| B  | <ul style="list-style-type: none"><li>・施設の維持管理における業務について、仕様書に定められた要求水準を満たしているかについては、センターの使用の許可や使用料の徴収に関することについて、要求水準を満たしているが、センターの維持管理について室内外の気温の測定を行っていない点や、事業の運営について教養の向上のための事業や多世代交流事業を実施できていないセンターがあるなど、改善が必要な事項がある。</li><li>・管理運営体制の継続性、安定性について、財務事務の処理や事業収支に関することについては要求水準を満たしているが、組織、職員配置に関することについては、キャリアや職位に応じた研修計画が策定されておらず、改善が必要な事項がある。</li><li>・指定管理者が提案したサービスの向上に資する事業については、作品展の開催や健康増進を目的とした事業などは計画書通り実施されているが、アンケートなどによる利用者のニーズの把握をしていないため、改善が必要な事項がある。</li><li>・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については、職員の対応など6項目のいずれについても、利用者の満足を得られている結果であった。</li><li>・上記のとおり、おおむね適正な管理運営が行われているものの、業務の水準達成度の観点から一部に改善を要する点があること、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も一部に改善を要する点があることから、総合評価は「B」とする。</li></ul> |

<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)-ア<br>センターの維持管理に関する事<br>こと | 業務日誌において毎日の天候を把握しているが、室内外の温度の把握を実施していないセンターもあるので今後把握する必要がある。 | 全センターにおいて、業務日誌において、毎日の温度の把握を実施する。 |
| 新規 | 1-(1)-イ<br>事業の運営に関する事<br>こと     | 教養の向上、レクリエーション等のための事業を企画し、年1回以上実施していないセンターがあり、改善を要する。        | 全センターで実施するよう取組む。                  |
| 新規 | 1-(1)-イ<br>事業の運営に関する事<br>こと     | 多世代交流事業に関する事業を企画し、年1回以上実施していないセンターがあり、改善を要する。                | 全センターで実施するよう取組む。                  |
| 新規 | 1-(1)-オ<br>その他                  | 四半期報告書が作成されておらず、改善を要する。                                      | 四半期報告書の作成を行う。                     |
| 新規 | 1-(2)-ア<br>組織、職員配置に関する事<br>こと   | 研修計画が作成されておらず、改善を要する。  | 研修計画の作成を行う。                       |
| 新規 | 1-(3)-ア<br>自主事業に関する事<br>こと      | アンケート等により利用者のニーズ、評価を把握する必要がある。                               | 利用者のニーズ、評価の把握に努める。                |

老人福祉センターの利用状況について

【設定した数値目標】

センターの利用者数は、目標利用者数120,000人を上回ること。

【目標設定の考え方】

新型コロナウイルス感染症の拡大により、休館や利用制限により利用者数が低迷している状況である。コロナ禍前の利用者数に近づくように、少なくとも前年度の利用者数を超える目標とする。

1 老人福祉センター月別利用者数（8センター）

（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       |
|------|--|--------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|
| 柳堤荘  | 05年度   | 1,244  | 1,130 | 1,246 | 1,129 | 1,022 | 1,064 | 1,295  | 1,144  | 1,061  | 1,075  | 1,063  | 1,210  | 13,683  |
|      | 04年度   | 1,167  | 1,048 | 1,150 | 1,024 | 970   | 981   | 1,128  | 1,081  | 1,057  | 915    | 1,026  | 1,189  | 12,736  |
|      | 増減   | 77     | 82    | 96    | 105   | 52    | 83    | 167    | 63     | 4      | 160    | 37     | 21     | 947     |
| あかね荘 | 05年度   | 1,365  | 1,388 | 1,579 | 1,537 | 1,338 | 1,333 | 1,571  | 1,364  | 1,468  | 1,528  | 1,524  | 1,665  | 17,660  |
|      | 04年度   | 1,338  | 1,153 | 1,324 | 1,267 | 1,073 | 1,245 | 1,402  | 1,386  | 1,323  | 1,515  | 1,296  | 1,601  | 15,923  |
|      | 増減   | 27     | 235   | 255   | 270   | 265   | 88    | 169    | △ 22   | 145    | 13     | 228    | 64     | 1,737   |
| 常澄   | 05年度   | 902    | 746   | 787   | 700   | 620   | 665   | 1,176  | 702    | 771    | 849    | 778    | 977    | 9,673   |
|      | 04年度   | 878    | 776   | 895   | 800   | 657   | 772   | 791    | 653    | 748    | 592    | 781    | 920    | 9,263   |
|      | 増減   | 24     | △ 30  | △ 108 | △ 100 | △ 37  | △ 107 | 385    | 49     | 23     | 257    | △ 3    | 57     | 410     |
| ふれしあ | 05年度   | 2,258  | 2,017 | 2,286 | 2,301 | 1,852 | 1,943 | 2,169  | 2,251  | 2,052  | 1,928  | 2,030  | 2,340  | 25,427  |
|      | 04年度   | 2,118  | 1,961 | 2,201 | 2,400 | 1,693 | 2,020 | 2,255  | 2,086  | 2,175  | 1,958  | 2,097  | 2,262  | 25,226  |
|      | 増減   | 140    | 56    | 85    | △ 99  | 159   | △ 77  | △ 86   | 165    | △ 123  | △ 30   | △ 67   | 78     | 201     |
| あじさい | 05年度   | 1,564  | 1,396 | 1,361 | 1,469 | 1,148 | 1,265 | 1,510  | 1,647  | 1,390  | 1,481  | 1,476  | 1,675  | 17,382  |
|      | 04年度   | 1,457  | 1,394 | 1,649 | 1,585 | 1,342 | 1,357 | 1,515  | 1,424  | 1,598  | 1,400  | 1,547  | 1,626  | 17,894  |
|      | 増減   | 107    | 2     | △ 288 | △ 116 | △ 194 | △ 92  | △ 5    | 223    | △ 208  | 81     | △ 71   | 49     | △ 512   |
| 葉山荘  | 05年度   | 1,425  | 1,356 | 1,310 | 1,391 | 1,318 | 1,369 | 1,707  | 1,378  | 1,411  | 1,336  | 1,487  | 1,578  | 17,066  |
|      | 04年度   | 1,282  | 1,210 | 1,283 | 1,257 | 1,164 | 1,261 | 1,267  | 1,263  | 1,262  | 1,136  | 1,270  | 1,457  | 15,112  |
|      | 増減   | 143    | 146   | 27    | 134   | 154   | 108   | 440    | 115    | 149    | 200    | 217    | 121    | 1,954   |
| 長者山荘 | 05年度   | 1,249  | 1,164 | 1,254 | 1,217 | 1,152 | 1,224 | 1,267  | 1,358  | 1,244  | 1,279  | 1,398  | 1,281  | 15,087  |
|      | 04年度   | 1,122  | 926   | 1,055 | 965   | 954   | 1,074 | 1,096  | 981    | 952    | 954    | 1,098  | 1,185  | 12,362  |
|      | 増減   | 127    | 238   | 199   | 252   | 198   | 150   | 171    | 377    | 292    | 325    | 300    | 96     | 2,725   |
| あかしあ | 05年度   | 0      | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 1,453  | 1,657  | 2,168  | 2,135  | 2,255  | 2,695  | 12,363  |
|      | 04年度   | 0      | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0       |
|      | 増減   | 0      | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 1,453  | 1,657  | 2,168  | 2,135  | 2,255  | 2,695  | 12,363  |
| 合計   | 05年度   | 10,007 | 9,197 | 9,823 | 9,744 | 8,450 | 8,863 | 12,148 | 11,501 | 11,565 | 11,611 | 12,011 | 13,421 | 128,341 |
|      | 04年度   | 9,362  | 8,468 | 9,557 | 9,298 | 7,853 | 8,710 | 9,454  | 8,874  | 9,115  | 8,470  | 9,115  | 10,240 | 108,516 |
|      | 増減   | 645    | 729   | 266   | 446   | 597   | 153   | 2,694  | 2,627  | 2,450  | 3,141  | 2,896  | 3,181  | 19,825  |
| 増減要因 | ・新型コロナウイルス感染症の5類移行等により、実施できる事業も増えたことから利用者数は増加している。 |        |       |       |       |       |       |        |        |        |        |        |        |         |

（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。

|      |      | 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      |
|------|------|-------|-------|-------|-------|-------|----|-------|-------|--------|-------|-------|-------|--------|
| 柳堤荘  | 03年度 | 1,230 | 997   | 1,150 | 1,028 | 364   | 0  | 1,102 | 1,170 | 1,105  | 901   | 708   | 1,106 | 10,861 |
|      | 04年度 | 1,725 | 1,210 | 1,383 | 1,251 | 489   | 0  | 1,390 | 1,708 | 1,210  | 1,110 | 902   | 1,283 | 13,661 |
| 常澄   | 03年度 | 933   | 921   | 996   | 869   | 313   | 0  | 902   | 704   | 892    | 781   | 666   | 878   | 8,855  |
|      | 04年度 | 933   | 921   | 996   | 869   | 313   | 0  | 902   | 704   | 892    | 781   | 666   | 878   | 8,855  |
| ふれしあ | 03年度 | 2,059 | 1,900 | 1,953 | 1,914 | 635   | 0  | 2,297 | 2,233 | 3,113  | 1,710 | 1,217 | 2,149 | 21,180 |
|      | 04年度 | 2,059 | 1,900 | 1,953 | 1,914 | 635   | 0  | 2,297 | 2,233 | 3,113  | 1,710 | 1,217 | 2,149 | 21,180 |
| あじさい | 03年度 | 1,456 | 1,242 | 1,433 | 1,372 | 436   | 0  | 1,374 | 1,493 | 1,820  | 1,271 | 876   | 1,459 | 14,232 |
|      | 04年度 | 1,456 | 1,242 | 1,433 | 1,372 | 436   | 0  | 1,374 | 1,493 | 1,820  | 1,271 | 876   | 1,459 | 14,232 |
| 葉山荘  | 03年度 | 1,283 | 1,123 | 1,236 | 1,105 | 391   | 0  | 1,157 | 1,565 | 1,220  | 1,014 | 610   | 1,212 | 11,916 |
|      | 04年度 | 1,283 | 1,123 | 1,236 | 1,105 | 391   | 0  | 1,157 | 1,565 | 1,220  | 1,014 | 610   | 1,212 | 11,916 |
| 長者山荘 | 03年度 | 1,006 | 843   | 941   | 910   | 464   | 0  | 1,061 | 947   | 1,246  | 900   | 682   | 999   | 9,999  |
|      | 04年度 | 1,006 | 843   | 941   | 910   | 464   | 0  | 1,061 | 947   | 1,246  | 900   | 682   | 999   | 9,999  |
| あかしあ | 03年度 | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0  | 0     | 0     | 0      | 0     | 0     | 0     | 0      |
|      | 04年度 | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0  | 0     | 0     | 0      | 0     | 0     | 0     | 0      |
| 合計   | 03年度 | 9,692 | 8,236 | 9,092 | 8,449 | 3,092 | 0  | 9,283 | 9,820 | 10,606 | 7,687 | 5,661 | 9,086 | 90,704 |
|      | 04年度 | 9,692 | 8,236 | 9,092 | 8,449 | 3,092 | 0  | 9,283 | 9,820 | 10,606 | 7,687 | 5,661 | 9,086 | 90,704 |

## 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<br>(決算－予算) | 備考                             |
|---------|-------------|-------------|---------------|--------------------------------|
| 指定管理料   | 239,631,000 | 239,631,000 | 0             |                                |
| その他受託収入 | 7,400,000   | 7,399,700   | △ 300         | あかしあ開館準備受託収入                   |
| その他     | 8,218,000   | 7,716,807   | △ 501,193     | 売店収入<br>利息収入<br>その他拠点区分間繰入金収入等 |
| 収入計(A)  | 255,249,000 | 254,747,507 | △ 501,493     |                                |

## 2 支出の部 (単位：円)

| 区分                | 予算額         | 決算額         | 比較<br>(予算－決算) | 備考                                    |
|-------------------|-------------|-------------|---------------|---------------------------------------|
| ○人件費              |             |             |               |                                       |
| 1 人件費             | 142,497,000 | 132,882,507 | 9,614,493     | 福利厚生費等を含む                             |
| 小計                | 142,497,000 | 132,882,507 | 9,614,493     |                                       |
| ○運営費(人件費を除く)      |             |             |               |                                       |
| 1 光熱水費            | 60,660,000  | 46,068,242  | 14,591,758    | 電気代, ガス代, 水道代                         |
| 2 通信費             | 2,927,000   | 2,691,464   | 235,536       |                                       |
| 3 事務用品費           | 6,023,000   | 5,741,674   | 281,326       |                                       |
| 4 支払手数料           | 320,000     | 142,745     | 177,255       |                                       |
| 5 広告宣伝費           | 0           | 301,828     | △ 301,828     |                                       |
| 6 会議費             | 14,000      | 0           | 14,000        |                                       |
| 7 保険料             | 1,115,000   | 1,003,066   | 111,934       |                                       |
| 8 燃料費             | 9,243,000   | 9,796,389   | △ 553,389     | 施設燃料費<br>車両燃料費                        |
| 9 賃借料             | 2,617,000   | 3,163,088   | △ 546,088     |                                       |
| 10 委託料            | 7,346,000   | 5,546,189   | 1,799,811     | 清掃業務委託<br>除草・剪定・伐採業務委託<br>その他警備業務委託等  |
| 11 修繕料            | 2,996,000   | 3,165,821   | △ 169,821     |                                       |
| 12 租税公課           | 96,000      | 108,700     | △ 12,700      |                                       |
| 13 消費税及び<br>地方消費税 | 0           | 0           | 0             |                                       |
| 14 雑費             | 21,320,000  | 20,653,050  | 666,950       | 諸謝金<br>保守料(空調設備保守等)<br>その他拠点区分間繰入金支出等 |
| 小計                | 114,677,000 | 98,382,256  | 16,294,744    |                                       |
| 支出計(B)            | 257,174,000 | 231,264,763 | 25,909,237    |                                       |

|         |             |            |  |
|---------|-------------|------------|--|
| (A)－(B) | △ 1,925,000 | 23,482,744 |  |
|---------|-------------|------------|--|