

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	老人デイサービスセンターあかつか
所在地	水戸市赤塚1丁目1番地
設置根拠	水戸市老人デイサービスセンター条例
設置目的	在宅の虚弱老人の福祉の増進を図るため、入浴、食事等の介護、機能訓練等の便宜を供与することを目的とする。
施設内容	通所型介護施設
利用料金制	<input checked="" type="checkbox"/> 有 <input 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。 (2)通所介護に関すること。 (3)通所介護を受ける権利を有しない在宅の虚弱老人に対して行う通所介護に準じた事業に関すること。 (4)センターの利用の許可に関すること。 (5)センターの利用に係る料金の徴収に関すること。 (6) その他、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] 社会福祉法人 水戸市社会福祉協議会 (非公募) 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
(1) 管理業務の実施状況に関する評価		
ア センターの維持管理に関すること ・センターの管理を適切に行っているか。	○	
イ 事業の運営に関すること ・通所介護事業を適切に行っているか。 ・共生型福祉事業を適切に行っているか。	○	
ウ センターの利用の許可に関すること ・センターの利用許可を適切に行っているか。 ・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）。		○
エ センターの利用に係る料金の徴収に関すること ・センターの利用料金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"> ・利用者ニーズの把握に努めているか。 ・情報発信を適切に行っているか。 ・個人情報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。 ・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。 ・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。 	○	
(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、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）。 ・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。 	○	
<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。 ・経費の削減に取り組んでいるか。 	○	
(3) サービス向上の取組に関する評価		
<p>ア 利用率及び利便性に関すること</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用率及び利便性の向上は図られたか。 	○	
<p>イ 提案事業に関すること</p> <ul style="list-style-type: none"> ・提案事業は利用者のニーズに合うよう工夫しているか。 ・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。 <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> ・令和5年度の利用者アンケートの結果，職員の対応など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）。 【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】 ○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。 ○職員の対応は，概ね利用者の満足を得られているか。 ○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。 ○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。 ○施設は，概ね利用者の満足を得られているか。 ○施設は，概ね利用者の再利用したい満足を得られているか。 </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"> ・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。 </div>	○	

3 総括評価

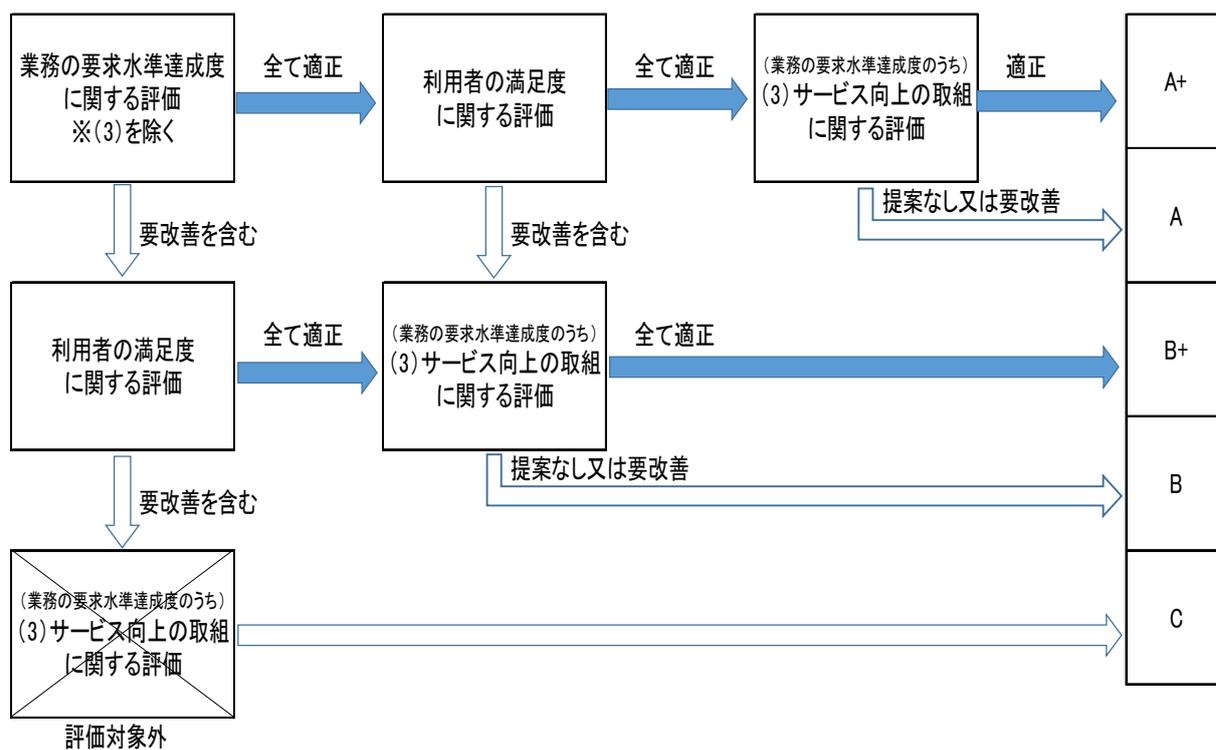
評価	所見
B	<ul style="list-style-type: none">・施設の維持管理における業務について、仕様書に定められた要求水準を満たしているかについては、センターの維持管理や事業の運営に関することなどについて、要求水準を満たしているが、センターの利用の許可について、利用実績が目標に達しておらず、改善が必要な事項がある。・指定管理者が提案したサービスの向上に資する事業については、提案事業などは計画書通り実施されているが、アンケートなどによる利用者のニーズの把握をしていないため、改善が必要な事項がある。・提供されるサービス等について利用者の満足を得られているかどうかについては、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。・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。

<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) - ウ センターの利用の許可に関する事	センターの利用者数は目標利用者数1日平均13人を上回っており、利用者を増やす必要がある。	利用者を増やすためHP、SNSなどを活用した周知に努める。
新規	1 - (3) - イ 提案事業に関する事	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。

水戸市老人デイサービスセンターあかつか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が目標利用者数1日平均13人を上回っているか。

【目標設定の考え方】

令和4年度利用者数の1日平均12.0人を上回るよう目標を設定するものである。

1 水戸市老人デイサービスセンターあかつか一日平均利用者数

(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	1日平均
令和5年度	12.2	12.3	12	12.4	11.9	12	10.8	12.2	13	13.5	13.2	12.5	12.3
令和4年度	12	12.4	14.7	13.6	10.7	9.7	11.8	11.5	11.2	11.6	12.3	12.5	12.0
増減率(%)	1.7%	-0.8%	-18.4%	-8.8%	11.2%	23.7%	-8.5%	6.1%	16.1%	16.4%	7.3%	0.0%	2.5%
増減要因	・新型コロナが5類に移行したことにより、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。

※令和3年度の指定管理者は、水戸市社会福祉協議会である。

(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	1日平均
令和3年度	15	14.2	14.1	14.6	13.1	12.9	14.5	14	13.8	11.6	10.5	10.4	13.2

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			0	
利用料金	40,278,000	31,922,575	△ 8,355,425	
その他	16,715,000	17,212,476	497,476	受入研修費収入 利用者等外給食費収入 補助金収入 拠点区分間繰入金収入
収入計(A)	56,993,000	49,135,051	△ 7,857,949	

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	42,091,000	31,866,489	10,224,511	福利厚生費等を含む
小計	42,091,000	31,866,489	10,224,511	
○運営費(人件費を除く)				
1 光熱水費	6,402,000	6,060,393	341,607	電気代, ガス代, 水道代
2 通信費	384,000	332,635	51,365	
3 事務用品費	392,000	41,129	350,871	
4 支払手数料	0	92,999	△ 92,999	
5 広告宣伝費	15,000	25,800	△ 10,800	
6 会議費	3,000		3,000	
7 保険料	183,000	145,663	37,337	
8 燃料費	1,518,000	1,472,290	45,710	車両燃料代
9 賃借料	1,109,000	1,259,188	△ 150,188	
10 委託料	630,000	564,077	65,923	
11 修繕料	404,000	392,260	11,740	
12 租税公課	61,000	62,000	△ 1,000	
13 消費税及び 地方消費税			0	
14 雑費	1,829,000	1,478,622	350,378	利用者等外給食費 保守料(ボイラー等) その他拠点区分間繰入金支出等
15 事業費	1,972,000	1,504,714	467,286	給食費
小計	14,902,000	13,431,770	1,470,230	
支出計(B)	56,993,000	45,298,259	11,694,741	

(A)-(B)	0	3,836,792		
---------	---	-----------	--	--