

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	こども部こども政策課
------	------------

第１ 施設概要及び指定管理者

１ 施設概要

名 称	水戸市大町子育て支援・多世代交流センター（わんぱく・みと） 水戸市本町子育て支援・多世代交流センター（はみんぐぱく・みと）
所 在 地	水戸市大町３丁目４番３０号 水戸市本町１丁目８番２号
設置根拠	水戸市子育て支援・多世代交流センター条例
設置目的	地域における子育て支援を積極的に推進するとともに、子どもから高齢者までが交流する多世代交流拠点の形成を図る。
施設内容	子育て支援・多世代交流センター
利用料金制	☐ 有 ☒ 無

２ 指定管理者

選定方法	公募
名 称	公益社団法人 水戸市シルバー人材センター
構 成 員	
所 在 地	水戸市大塚町 1863-169 番地
指定期間	令和４年４月１日～令和９年３月３１日
業務内容	・施設の維持管理に関すること ・事業の運営に関すること ・その他の業務に関すること
その他	〔これまでの指定管理者〕 ・公益社団法人 水戸市シルバー人材センター 平成２４年４月１日～令和４年３月３１日（２期１０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) 管理運営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 ・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 条例第3条に規定する事業の運営に関すること ・地域子育て支援拠点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）。 ・子育て支援事業に係る連携及び調整は適切に実施されているか。 ・家庭及び子育ての相談は適切に実施されているか。 ・多世代交流に関する事業は適切に実施されているか。	○	
ウ センターの使用の許可に関すること ・センターの使用の許可に関する事務は適切に実施されているか。	○	
エ その他 ・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。 ・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。 ・個人情報の保護等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ているか。 ・一時預かり事業は適切に実施しているか。	○	

(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を適切に実施しているか。	○	
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。（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。	○	
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、電話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】 ○施設の整理、清掃状況 ○職員の応対 ○手続きの利用しやすさ ○イベントやサービスの満足度 ○設備・備品の使いやすさ ○施設内の案内表示	○	

	○施設の満足度		
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

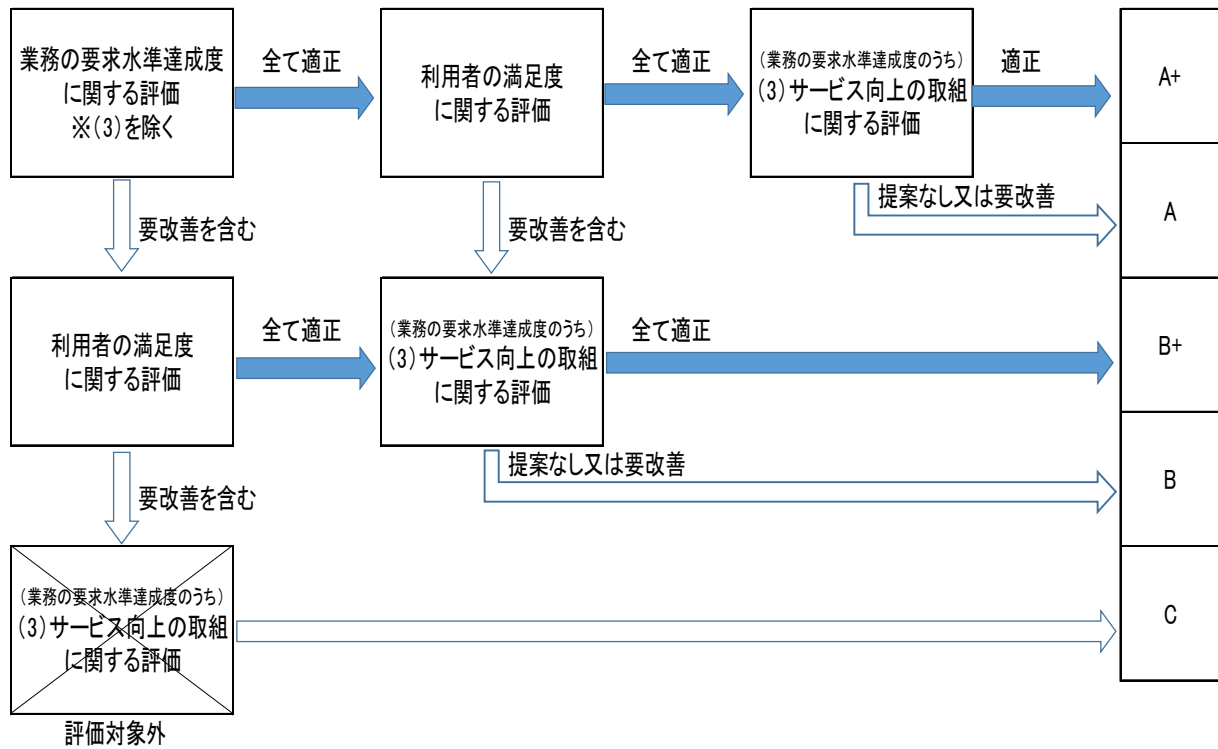
評価	所見
A+	- 業務の要求水準達成度に関する評価について、管理運営業務の実施状況に関する4項目、管理運営体制の継続性、安定性に関する3項目のいずれについても適正であった。 - 利用者の満足度に関する評価については、施設の整理、清掃状況、職員の応対など、8項目のいずれについても、利用者の満足を得られている結果であった。 - 業務の要求水準達成度に関する評価のうち、サービス向上の取組については、提案事業に対する個別アンケートを実施し、高い評価を得られていることから、サービス向上に寄与しているとの結果であった。 - 上記のとおり、適正な管理運営が行われているものと判断し、総括評価は「A+」とする。

<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	

【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)－エ その他 個人情報の保護等の取組を適切に実施しているか。	「公益社団法人水戸市シルバー人材センター個人情報に関する規程」に安全管理の項目はあるが、漏洩が発生した場合の対応についての定めがないため、規程の整備が必要である。	個人情報漏洩した場合の対応については規程第11条の2の中で整備されており、個人情報の保護等の取り組みについて適切に行っている。
1－(3)－ア 指定管理者が提案したサービス向上に関すること	提案事業についても個別にアンケートを行うなど、サービス向上に寄与したかを把握すること。	提案事業に対するアンケートを実施し、ニーズを把握し、サービス向上に向け取り組みを行っている。

- ・利用者総数

(单位：人)

[illegible]

(单位：人)

	開設日数 (A)	利用者数計 (B)	1日当たりの平均利用者数 (B/A)
令和5年度	299	17,041	57
令和4年度	298	11,302	38
増減率(%)	0.3%	50.8%	50.3%
増減要因	令和5年度においては、新型コロナウイルス感染症の5類移行により、利用者制限が緩和されたことなどから、利用数が増加となった。		

(単位：人)

[illegible]

(单位：人)

	開設日数 (A)	利用者数計 (B)	1日当たりの平均利用者数 (B/A)
令和5年度	299	812	2.7
令和4年度	298	769	2.6
増減率 (%)	0.3%	5.6%	5.2%
増減要因	利用者数は増加傾向にあるが、1日当たりの平均はほぼ横ばいとなった。		

※令和3年度の指定管理者は、水戸市シルバー人材センターである。

- ・利用者総数

(单位:人)

[illegible]

(單位：人)

[illegible]

2 はみんぐぱーく・みと

・利用者総数

(単位：人)

[illegible]

・ 1 日当たりの平均利用者数

(単位：人)

	開設日数 (A)	利用者数計 (B)	1日当たりの平均利用者数 (B/A)
令和5年度	299	25,105	84.0
令和4年度	295	11,897	40.3
増減率(%)	1.4%	111.0%	108.2%
増減要因	令和5年度においては、新型コロナウイルス感染症の5類移行により、利用者制限が緩和されたことなどから、利用数が増加となった。		

- ・一時預りの利用者数

(単位：人)

利用者の利用日数													(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(A)	132	110	131	115	103	105	112	118	118	107	103	130	1,384
令和4年度(B)	117	97	142	135	142	129	138	137	131	123	155	164	1,610
増減率(%)	12.8%	13.4%	-7.7%	-14.8%	-27.5%	-18.6%	-18.8%	-13.9%	-9.9%	-13.0%	-33.5%	-20.7%	-14.0%
増減要因	感染症対策を完全に施したうえで実施したが、体調悪化による当日の利用キャンセル等により、前年度より利用者が減少となった。												

- ・ 1 日当たりの一時預かり平均利用者数

(単位：人)

	開設日数 (A)	利用者数計 (B)	1日当たりの平均利用者数 (B/A)
令和5年度	299	1,384	4.6
令和4年度	295	1,610	5.5
増減率(%)	1.4%	-14.0%	-15.2%
増減要因	当日キャンセル等により、利用者数が減少したことから、1日あたりの平均利用者数も減少となった。		

(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4年度から令和8年度までの5年間である。

※令和3年度の指定管理者は、水戸市シルバー人材センターである。

2 はみんぐぱーく・みと

・利用者総数

(單位：人)

[illegible]

- ・一時預りの利用者数

(単位：人)

[illegible]

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	79,400,000	79,400,000	0	
雑収益	0	10,349	10,349	不用品売却等
収入計 (A)	79,400,000	79,410,349	10,349	

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	43,045,913	42,105,995	939,918	福利厚生費等を含む
小計	43,045,913	42,105,995	939,918	
○運営費 (人件費を除く)				
1 光熱水費	7,900,000	5,986,210	1,913,790	電気代, ガス代, 水道代
2 通信費	384,000	412,442	-28,442	
3 事務用品費	1,162,000	1,716,265	-554,265	
4 支払手数料	2,000	2,652	-652	
5 保険料	332,000	364,983	-32,983	
6 燃料費	20,000	30,341	-10,341	
7 賃借料	3,002,000	2,664,980	337,020	
8 委託料	8,716,000	9,723,575	-1,007,575	電気工作物保安管理業務 消防用設備点検業務 防犯・火災機械警備業務 非常用通報装置保守運用業務 昇降機保守点検業務 自動扉開閉装置保守管理業務 空調機・全熱交換器等保守点検業務 駐車場機器保守業務 定期清掃業務 日常清掃業務 保育補助 その他
9 修繕料	800,000	167,277	632,723	
10 支払負担金	16,000	16,200	-200	研修負担金
11 諸謝金	40,000	30,000	10,000	
12 イベント経費	100,000	0	100,000	
13 一時保育経費	70,000	20,518	49,482	保育士検便検査
14 租税公課	32,000	32,000	0	自動車税
15 消費税及び地方消費税	829,000	0	829,000	
小計	23,405,000	21,167,443	2,237,557	
支出計 (B)	66,450,913	63,273,438	3,177,475	

(A)－(B)	12,949,087	16,136,911
---------	------------	------------

第2 自主事業

①一時預かり事業

1 収入の部

(単位：円)

区分	予算額	決算額	比較 (決算－予算)	備考
補助金	7,854,000	6,318,000	-1,536,000	
保護者負担金	5,300,000	3,573,150	-1,726,850	
収入計 (A)	13,154,000	9,891,150	-3,262,850	

2 支出の部

(単位：円)

区分	予算額	決算額	増減額 (予算－決算)	備考
○人件費				
1 人件費	25,622,087	23,592,285	2,029,802	福利厚生費等を含む
小計	25,622,087	23,592,285	2,029,802	
○運営費 (人件費を除く)				
1 一時保育経費	130,000	39,542	90,458	保育士検便調査費
	0	0	0	一時預かり事業物品費 (第1管理業務の事務用品費に計上している)
	0	0	0	
	0	0	0	
	0	0	0	
小計	130,000	39,542	90,458	
支出計 (B)	25,752,087	23,631,827	2,120,260	

(A)－(B)	-12,598,087	-13,740,677
---------	-------------	-------------