

令和6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査

(評価対象期間：令和6年4月1日～令和7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	開江老人ホーム
所 在 地	水戸市双葉台4丁目251番地の1
設置根拠	水戸市立開江老人ホーム条例
設置目的	措置入所者を養護するとともに、その者が自立した日常生活を営み、社会的活動に参加するために必要な指導及び訓練その他の援助を行うことを目的とする。 (老人福祉法第20条の4)
施設内容	養護老人ホーム
利用料金制	☐ 有 ☒ 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) 老人ホームの維持管理に関すること。 (2) 老人ホームの運営に関すること。 (3) 市長が老人ホーム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） （旧水戸市社会福祉事業団） 平成21年4月1日～令和3年3月31日（3期12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 老人ホームの維持管理に関すること ・老人ホームの施設の管理を適正に行っているか。	○	
イ 老人ホームの運営に関すること ・老人ホームの運営は適切に実施されているか（施設の利用者数については、別紙1「利用状況について」を参照）。		○
ウ その他 ・居住者ニーズの把握に努めているか。 ・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，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「施設の運営組織及び職員配置」を参照※添付省略）。 ・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。 ・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			
ア	利便性に関すること ・利便性は向上が図られたか。	○	
イ	提案事業に関すること ・事業計画書で計画した事業を実施しているか。 ・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6年度の利用者アンケートの結果，職員の応対など5項目について，おおむね利用者の満足が得られているか（アンケートの調査結果については，別紙4「開江老人ホーム利用者アンケート結果」を参照※添付省略）。 【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，おおむね利用者の満足を得られているか。 ○職員の応対は，おおむ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，おおむね利用者の満足を得られているか。 ○設備・備品の使いやすさは，おおむね利用者の満足を得られているか。 ○施設内の満足度は，おおむね利用者の満足を得られているか。		○
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

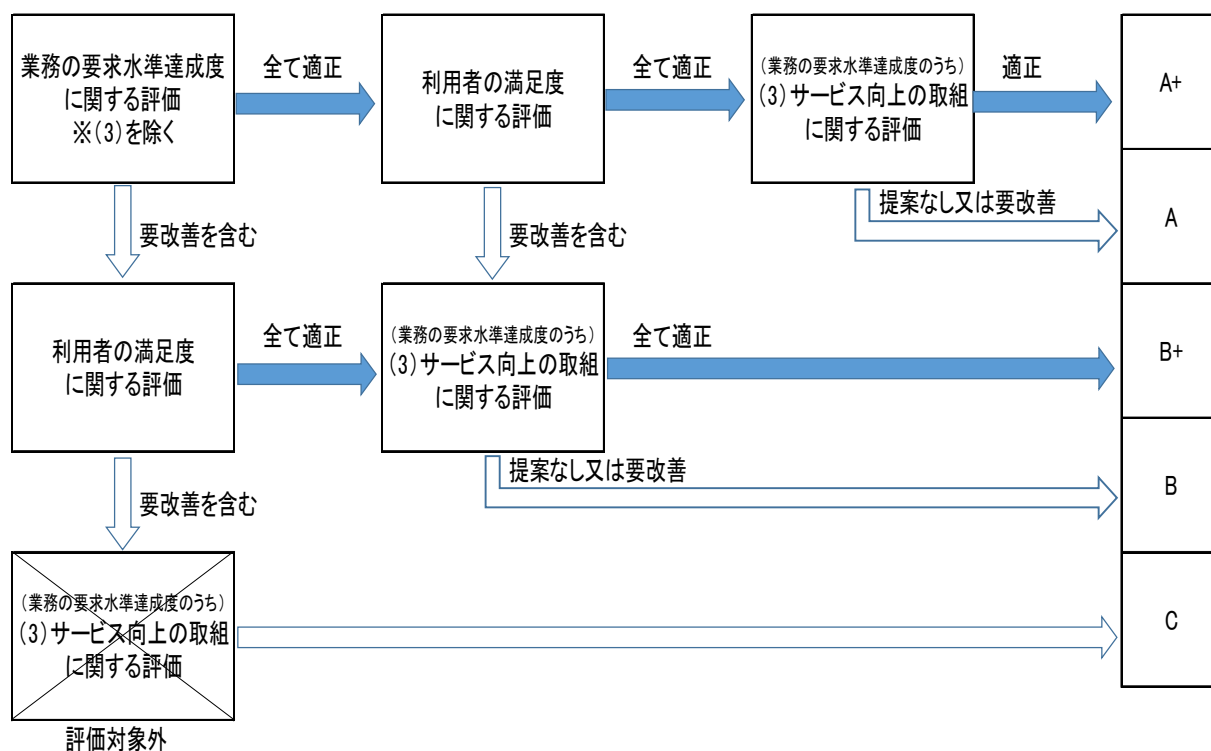
評価	所見
C	・施設の維持管理における業務について，業務が適切に遂行されており，要求水準を満たしているが，施設の運営や危機管理の取組などの項目で改善が必要な事項がある。 ・管理運営体制の継続性，安定性について，財務事務の処理や事業収支に関する事項は仕様書に定める要求水準を満たしているが，研修計画を定めていないなど改善が必要な事項がある。 ・指定管理者が提案したサービスの向上に資する事業については，処遇困難ケースの積極的な受入や各種イベントを計画書どおり実施されているが，アンケートなどによる利用者のニーズの把握をしていないため，改善が必要な事項がある。 ・提供されるサービス等について利用者の満足を得られているかどうかについては，イベントやサービスに関することや施設・備品の使いやすさに関することなど4項目について，利用者の満足を十分に得られておらず，改善を要する。 ・上記のとおり，業務の要求水準達成度に関する項目及び利用者の満足度に関する項目に改善を要する点があることから，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 有料老人ホームの運営に関すること	入所者の意見を把握するための面談が予定どおりに実施されておらず、改善を要する。	定期的に入所者の面談を行い、入所者の意見を把握するよう努める。
新規	1-(1)-ウ その他	自衛消防訓練が計画どおり実施されておらず、改善を要する。	計画どおり実施できるよう努める。
新規	1-(1)-ウ その他	事故対応訓練が計画どおり実施されておらず、改善を要する。	計画どおり実施できるよう努める。
新規	1-(2)-ア 組織、職員に関する こと	キャリアや職位に応じた研修計画を作成しておらず、改善を要する。	研修計画を作成し、研修を行う。
継続	1-(3)-イ 提案事業に関する こと	アンケート等により利用者のニーズ、評価を把握していないため改善を要する。	利用者のニーズ、評価の把握に努める。
新規	2-(1)-ア 利用者アンケートの結果に関する こと	職員の対応に関する入所者の評価については、次のとおり判断基準に照らして改善を要する。 「とても良い」及び「良い」の割合 44% 「悪い」及び「とても悪い」の割合 11%	研修を実施するなど、職員の対応の改善に努める。
継続	2-(1)-ア 利用者アンケートの結果に関する こと	イベントやサービスに関する入所者の評価については、次のとおり判断基準に照らして改善を要する。 「とても良い」及び「良い」の割合 47% 「悪い」及び「とても悪い」の割合 5%	イベントやサービスについて、入所者のニーズに合うような内容を検討する。

継続	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関する入所者の評価については、次のとおり判断基準に照らして改善を要する。 「とても良い」及び「良い」の割合 34% 「悪い」及び「とても悪い」の割合 6% ・設備・備品について定期的な自主点検の必要がある。	設備・備品の使いやすさについて、定期的に自主点検を行う。
新規	2-(1)-ア 利用者アンケート の結果に関すること	施設内の満足度に関する入所者の評価については、次のとおり判断基準に照らして改善を要する。 「とても満足」及び「満足」の割合 38% 「不満足」及び「とても不満足」の割合 3% ・一人部屋推進の必要がある。	入所者のニーズを把握し、満足度を高めるよう努める。

開江老人ホームの利用状況について

【設定した数値目標】

数値目標設定なし

1 開江老人ホーム一日平均利用者数

・入所者 (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6年度	60	60.3	60.7	59.5	59	59	58.1	58	59	57.4	56	55.3	58.5
令和5年度	67.3	67.7	68	66.3	64	64	65	64	63.7	63	61.9	59.8	64.6
増減率(%)	-10.8%	-10.9%	-10.7%	-10.3%	-7.8%	-7.8%	-10.6%	-9.4%	-7.4%	-8.9%	-9.5%	-7.5%	-9.4%
増減要因													

・短期入所 (ショートステイ) (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6年度(A)	3	1.8	3.2	2.4	1.2	0.2	1.6	2	1.1	1	2.5	5	2.1
令和5年度(A)	0.3	0.8	0.2	2	4.1	5.7	3	3	3.5	3.5	4.9	3.2	2.9
増減率(%)	900.0%	125.0%	1500.0%	20.0%	-70.7%	-96.5%	-46.7%	-33.3%	-68.6%	-71.4%	-49.0%	56.3%	-27.6%
増減要因													

(参考) 令和4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4年度の指定管理者は、水戸市社会福祉協議会である。

・入所者 (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4年度	56	57	59	63	63	65	67	66.8	66	67	67.6	68.8	63.9

・短期入所 (ショートステイ) (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4年度(A)	2	3	5	4.6	3.9	2.9	1.7	1.1	1.8	2.3	1.8	1.2	2.6

収支報告書(令和6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	202,448,000	193,091,731	△ 9,356,269	
その他	6,209,000	5,537,919	△ 671,081	ショートステイ利用料収入 受取利息 利用者等外給食費収入 雑収入等
収入計 (A)	208,657,000	198,629,650	△ 10,027,350	

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	93,591,000	100,593,385	△ 7,002,385	福利厚生費等を含む
小計	93,591,000	100,593,385	△ 7,002,385	
○運営費(人件費を除く)				
1 光熱水費	16,900,000	14,910,660	1,989,340	電気代,水道代,ガス代
2 通信費	590,000	502,293	87,707	
3 事務用品費	1,175,000	1,466,998	△ 291,998	
4 支払手数料	159,000	185,735	△ 26,735	
5 広告宣伝費	100,000	148,427	△ 48,427	
6 会議費	10,000	3,120	6,880	
7 保険料	303,000	203,960	99,040	
8 燃料費	160,000	135,350	24,650	
9 賃借料	980,000	1,356,122	△ 376,122	
10 委託料	5,461,000	4,577,644	883,356	業務委託料,保守点検料
11 修繕料	870,000	525,305	344,695	
12 租税公課		0	0	
13 消費税及び 地方消費税	0	0	0	
14 雑費	3,991,000	48,355,624	△ 44,364,624	介護サービス加算等 利用者等外給食費 拠点区分間繰入金支出 諸会費等
15 事業費	86,216,000	29,884,531	56,331,469	給食費,本人給付金,被服費等
小計	116,915,000	102,255,769	14,659,231	
支出計 (B)	210,506,000	202,849,154	7,656,846	

(A)－(B)	△ 1,849,000	△ 4,219,504	
---------	-------------	-------------	--