

指定管理者の管理運営に対する評価シート（年度評価）

所管部課	福祉部	介護福祉課
評価対象期間	平成30年4月1日 ~ 平成31年3月31日	

I 指定管理の概要

施設概要	名称	龍ヶ崎市総合福祉センター
	所在地	龍ヶ崎市川原代町5014番地
	関係条例等	龍ヶ崎市総合福祉センターの設置及び管理に関する条例 龍ヶ崎市総合福祉センターの設置及び管理に関する条例施行規則
	設置目的	高齢者の健康増進や教養の向上など、社会福祉を効果的に推進し、高齢者及び身体障がい者の自立的生活の援助並びに心身機能の向上を図ることを目的とする。
利用料金制		<input type="checkbox"/> 非利用料金制 ・ <input type="checkbox"/> 一部利用料金制 ・ <input type="checkbox"/> 完全利用料金制
指定管理者	名称	社会福祉法人 龍ヶ崎市社会福祉協議会
	所在地	龍ヶ崎市馴柴町834番地1
	事業内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 住民の福祉活動促進（ボランティアの育成、交流サロンりゅうなど） ・ 地域福祉協働事業（ふれ愛クリスマス、ふれ愛給食サービス事業など） ・ 相談・支援事業（ふれあい相談サロン事業、福祉の店たつのこなど） ・ 受託事業（総合福祉センター、ふるさとふれあい公園など） ・ 指定事業所部門（障がい福祉サービスあざみなど）
指定管理業務の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 総合福祉センターの使用許可及び取消しに関すること ・ 入浴サービスの実施に関すること ・ 長寿会連合会の運営援助に関すること ・ 敬老会事業に関すること ・ 施設及び設備の維持管理に関すること <ul style="list-style-type: none"> ア 日常清掃業務（床・窓のクリーニングワックスは年1回以上） イ 駐車場、敷地内清掃業務（週1回以上） ウ 茨城県公衆浴場法施行条例に基づく衛生管理業務（残留塩素検査：日2回、レジオネラ菌検査：年1回） エ 厨房内消毒業務（年2回） オ 地下埋設灯油タンク内部清掃（年1回） カ ボイラー点検業務（年3回） キ 受水槽清掃業務（年3回） ク 合併浄化槽点検（月2回）・厨房汚水槽清掃業務（年1回） ケ 自家用電気工作物保守点検業務（2か月に1回。年次1回） コ 警備保障業務 サ ヘルストロン保守点検業務（年3回） シ 防災設備保守点検業務 ス 樹木の消毒殺虫散布・剪定業務 セ 備品の維持管理業務 ソ 消防訓練の実施 タ 職員の教育、研修の実施 チ 利用者アンケート調査の実施 	
指定期間	平成26年度 ~ 平成30年度（5年間）	

総合評価（年度評価）	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
		B	B	B	B

市指定管理者選定委員会からの前年度指摘等事項への対応

施設利用者の多くが高齢者であることを踏まえ、救命措置態勢の充実を図る目的から、総合福祉センター在勤の正規職員7人全員（うち、業務担当者は3人）が普通救命講習を受講した。

また、コミュニティバスの運行ルート・発着時刻の次期見直しがあることに伴い、施設利用者の視点に立ち、関係課（交通防犯課）と総合福祉センターへのアクセス向上の方策について協議・調整を行った。併せて、本年4月1日から延長（9:00～16:30⇒9:00～17:00）となった開館時間に配慮し対応いただきたいとの旨を要望するなど、利便性の向上に向け、現在も連絡を密にしながら、継続して事を進めているところである。

その他、アンケート実施方法についても研究と改善を行い、調査期間を延長することで、アンケートの回答数の増加（H29回答数106人⇒H30回答数206人）に努めるなど、利用者の声をより多く聞くことができた。

2 評価結果

評価基準及び評価のポイント	配点	評価 RANK	得点
I 【有効性】施設の設置目的の達成に関する取組み など	50	-----	36
(1) 施設の設置目的の達成に向けた取組み	30	A	24
① 事業計画書等で示す各種事業やイベントは適切に行われたか。また、当該年度の管理運営目標を達成できたか。			
② 施設の利用者数の増加や利便性を高めるための取組みがなされたか。			
③ 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の有機的な連携が図られたか。			
④ 施設及び備品は適切に維持管理がなされたか。			
⑤ 施設の設置目的に応じた営業・広報活動がなされたか。			
【評価の理由, 要因・原因分析】			
<p>① 仕様書に基づき、施設及び設備の維持管理が適切に行われている。また、定期的に健康相談やシルバーリハビリ体操、高齢者作品展・つるし雛展などの多様な講座、イベント・行事を実施し、高齢者の趣味や健康増進を図るなど、施設目的に沿った管理運営が行われている。</p> <p>なお、平成30年度の利用者は41,129人であり、計画目標に掲げる年間利用者数30,000人を達成しており、現在も増えた利用者の定着を目標として業務に取り組んでいる。(平成26年度:25,111人/平成27年度:31,558人/平成28年度:34,965人/平成29年度:40,964人)</p> <p>さらに、長寿会連合会との協働事業として、春に「花見会」、秋に「芋煮会」を実施しており、来館者に好評を得ている。</p> <p>② 高齢者団体やクラブに対するPR活動によりイベント等への参加者増につなげている。また、フェンス修繕工事(旧小貝川沿いのフェンス移設工)や玄関ホール窓改修工事(玄関南側窓部の遮光フィルム貼工)を実施するほか、庭園灯や駐車場区画線の修繕工事をはじめとした、小規模で簡易的な施設・設備の修繕等には速やかに対応するなど、施設の利便性並びに安全面に配慮した取組みを行っている。</p> <p>③ スポーツ大会やクラブ活動等の行事の実施に際しては、隣接するふるさとふれあい公園を活用することにより、有効活用が図られている。</p> <p>④ 施設・設備・備品の定期的な点検が行われており、適切な維持管理がなされている。</p> <p>⑤ 施設内にイベントポスターの掲出やデジタルサイネージによる情報発信が行われているほか、広報紙(りゅうほう・社協だより)・公式ホームページによる広報活動が行われている。</p>			
(2) 利用者の満足度	20	B	12
① 利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足が得られているか。			
② 利用者の意見を把握し、それを反映させる取組みがなされたか。			
③ 利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。			
④ 利用者への情報提供が十分になされたか。			
⑤ その他利用者満足度を向上させるための具体的な取組みがなされたか。			
【評価の理由, 要因・原因分析】			
<p>① 12月から3月にかけて4か月間(H30.12.1~H31.3.30)、施設利用者を対象としたアンケート調査が実施されており、206人から回答が寄せられた。</p> <p>※結果概要:「施設や事業の満足度」の項目では、「満足」と回答した人数は、142人(69%)という結果であった。また、「今後も施設を利用したいか」の項目では、179人(87%)が利用したいと回答しており、リピート率に関しても非常に高い水準であることが確認できる。</p> <p>② 利用者より寄せられた意見・要望については、適切に市へ報告されている。なお、当該年度(平成30年度)における意見・要望への対応として、防犯カメラの設置や鍵付き貴重品ロッカーの設置などが行われた。さらに、多目的室への空調機設置に関しても、利用者から多くの要望を受けていることや利用者への健康面の配慮及び安全対策として、本年度(令和元年度)に設置工事を実施する予定である。</p>			

- ③ 利用者間にトラブル等が生じた際には、職員が仲立ちするなどして、穏便に解決を図るようにしている。また、苦情に対しては、内部で話し合いを行い、再発防止に努めている。（苦情は書類に記録し、保管している。）
- ④ イベント開催の際や、施設及び設備に不具合が生じた際などは、館内の掲示板やデジタルサイネージなどを活用し、速やかに利用者への情報提供に努めている。特にイベントの事前告知は早い段階で行うなど、十分な取組みがなされている。
- ⑤ 長寿会連合会による高齢者作品展・つるし雛展（H31.2.25～H31.3.25）は、出展作品の鑑賞を楽しみに来館される方が多く、利用者からも好評を得ており、毎年度の恒例行事として実施している。また、館内の照度不足箇所の改善（LED照明化）や浴槽・更衣室の特別清掃（日常清掃・定期清掃以外で実施。カビやヌメリの除去など）を行うなど、利用者の満足度向上に向けた取組みがなされている。

評価基準及び評価のポイント	配点	評価 RANK	得点
2 【効率性】 効率性の向上等に関する取組み	20	-----	12
(1) 指定管理業務に係る経費の低減 など	20	B	12
① 施設の管理運営に関し、経費を効率的に低減させるための取組みがなされたか。			
② 収支計画に沿った予算の適切な執行がなされたか。			
③ 清掃や警備、設備の保守点検等の業務は適切な水準で行われたか。また、再委託している場合は経費が最小限となるよう工夫がなされたか。			
【評価の理由、要因・原因分析】			
① 施設の各居室・各利用スペースの配置関係や高齢者が集う施設であることを考慮し、施設利用者に支障がない範囲でこまめに消灯を行うなど、節電に努めている。また、館内照明の一部LED化や再生紙の利用を推進するなど、経費削減に取り組んでいる。			
② 年度協定書により定められた歳入（指定管理料）に対し、いずれの歳出科目も過度な不用額の計上もなく、概ね予算どおり、経費の適切な執行がなされている。また、徴収した使用料（60歳未満の入場料）についても仕様書どおり、翌月10日までは市へ納入されている。			
③ 清掃や警備、設備等の保守点検などは、第三者への再委託の許可を市から受け実施しており、市の要求水準どおり、適切な管理が行われていると認められる。また、再委託の契約に当たっては、見積合わせの結果を踏まえ契約締結するなど、経費削減に向けた取組みがなされている。			

評価基準及び評価のポイント	配点	評価 RANK	得点									
3 【適正性】 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み	30	-----	18									
(1) 施設の管理運営の実施状況 など	15	B	9									
① 施設の管理運営に当たる人員は適切に配置され、また適切な雇用・労働環境のための取組みがなされたか。												
② 職員の資質・能力向上のための取組みがなされたか。												
③ 地元貢献（地域経済活性化や地域との連携など）のための取組みがなされたか。												
【評価の理由、要因・原因分析】												
① 事業計画書に基づき、3人（施設管理者1人・担当者2人）で施設の管理運営に当たっており、適切な人員配置がなされている。また、就業規則等に基づいた雇用・労働のための適切な環境整備がなされている。												
② 下表のとおり、職員研修に参加し、職員の資質向上への取組みに努めている。												
<table border="1"> <thead> <tr> <th>研修名</th> <th>実施時期</th> <th>参加人数 <small>(※総合福祉センター在勤の正規職員中の参加人数。 カッコ内はそのうちの業務担当者中の参加人数)</small></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>人事評価研修</td> <td>9月13日・9月14日・1月18日</td> <td>7人(3人)</td> </tr> <tr> <td>普通救命講習</td> <td>3月6日</td> <td>7人(3人)</td> </tr> </tbody> </table>				研修名	実施時期	参加人数 <small>(※総合福祉センター在勤の正規職員中の参加人数。 カッコ内はそのうちの業務担当者中の参加人数)</small>	人事評価研修	9月13日・9月14日・1月18日	7人(3人)	普通救命講習	3月6日	7人(3人)
研修名	実施時期	参加人数 <small>(※総合福祉センター在勤の正規職員中の参加人数。 カッコ内はそのうちの業務担当者中の参加人数)</small>										
人事評価研修	9月13日・9月14日・1月18日	7人(3人)										
普通救命講習	3月6日	7人(3人)										
③ 道路付近の除草やごみ拾い、花壇の手入れを定期的に行うなど、施設周辺の環境美化に努めている。また、年2回、長寿会の協力を得ながら清掃作業を実施するなど、地域との連携のもと施設管理が図られている。												
ア 駐車場のごみ拾い・・・毎週月曜日												
イ 周辺道路の清掃・・・月1回												
ウ 中庭及び生垣の草刈り・・・月2回（4月～9月）												
エ 花壇・花木の手入れ・・・年6回												
オ 建物周りの清掃・・・年2回												

(2) 平等利用, 安全対策, 危機管理体制 など				
① 施設の利用者の個人情報保護するための対策が適切に実施されていたか。	15	B	9	
② 利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。				
③ 日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。				
④ 防犯, 防災対策などの危機管理体制が適切であったか。				
⑤ 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。				
【評価の理由, 要因・原因分析】				
① 利用者の個人情報保護を目的として, 窓口に設置している利用者受付名簿を, 氏名の記入から利用者カード番号の記入へと変更するなど, 窓口での受付方法を改善している。平成 28 年度よりこの方法へと変更し, 現在も継続して実施している。				
② 施設利用に当たっては, 様々な個人利用者や団体, クラブが利用している中, 特定の者等に偏ることなく, 平等な取扱いがなされている。				
③ 利用者の安全確保のため, 毎日, 福祉器具の点検や, 館内・駐車場など敷地内の見回り点検を行うなど, 事故防止に努めている。また, 浴槽の残留塩素濃度を 1 日に 2 回測定し, 入浴サービス利用者に対する安全対策を講じている。				
④ 緊急対応マニュアルや非常時連絡体制を整備しており, 有事の際には迅速に対応できる体制を整えている。また, 消防署に届出をした上で, 避難・消火訓練を消防署員立会いのもと 3 月に実施している。				
⑤ 平成 30 年度は, 入浴サービス利用者が風呂上がり直後に体調不良に陥った事故が 1 件発生。意識や声かけへの応答はあったものの, 嘔吐を繰り返していたことから, 安全面を考慮し, 看護師による身体確認(血圧測定など)と本人の同意を経て, 救急車を要請。牛久愛和総合病院へと搬送される運びとなる。なお, 事故発生に対しては, 負傷者への救護, 関係機関への連絡等もマニュアルどおり速やかに実施されていた。				

評価 RANK	得点率	評価 RANK の内容
S	100%	目標(計画)を大幅に上回り, 優れた管理運営がなされている。
A	80%	目標(計画)を上回る管理運営がなされている。
B	60%	目標(計画)どおり適正に管理運営がなされている。
C	40%	目標(計画)を下回る管理運営がなされている。
D	20%	目標(計画)を大幅に下回る管理運営がなされている。
E	0%	不適切な管理運営がなされている。

【総合評価】

合計得点	66 点	総合評価	B
[総評]			
<p>総合福祉センターは高齢者の安らぎや憩いの場であり, 数多くの個人利用者や団体, クラブ等に利用されている。利用者数は積極的な広報活動や各種事業及びイベントの開催などにより目標値を達成しており, 現在も増えた利用者の定着を目標として業務に取り組んでいる。また, 施設・設備の小規模な修繕等には速やかに対応しており, 利用者から寄せられた意見・要望に対しても, 備品の設置をはじめとして適切に実施するなど, 利用者の満足度向上に向けた取組みがなされている。なお, 当然のことではあるが, 市指定管理者選定委員会から受けた前年度の指摘事項等に対してもしっかりと対応し, 適切に改善等されていることは評価できることである。一方, 施設の管理では設備機器の緊急修繕が多く発生しており, 利用者に配慮しながら実施しているものの, 築 30 年を迎え, 老朽化の進行から抜本的な改修等を行う時期にきていると推察される。そのような中, 今後, 利用者の満足度向上に向け, より高い水準での施設の管理運営を目指していくためには, 施設の設置目的や理念を踏まえつつ, 社会情勢や利用者のニーズを的確に捉えた目標を毎年度設定し, その目標達成に向け業務に取り組んでいくことが重要である。さらに, 施設をより効果的に活用するためには, 稼働率の低い居室に対し, 策を講じて利用を促進するなど, 現状において抱えている課題等への対応も必要不可欠である。</p>			
[改善を要する事項]			
<ul style="list-style-type: none"> ・施設の管理運営に関する具体的な目標値を設定すること。 ・稼働率の低い居室に関して, 利用促進につながる活用方法の検討を行うこと。 			

総合評価	総合評価の内容	合計得点
S	特に優れていると認められる。	90点以上
A	優れていると認められる。	70点以上 90点未満
B	適正であると認められる。	60点以上 70点未満
D	努力を要すると認められる。	50点以上 60点未満
E	相当の努力を要すると認められる。	50点未満

【龍ヶ崎市指定管理者選定委員会の意見】

利用者数が目標値を大きく上回っているなど、総じて適正な運営がなされていると評価する。
 なお、高齢者の利用実態把握に努め事業計画に反映するほか、職員全員が救命講習を受講し技能を向上させるなど、より良い管理運営を目指した取組みを継続していただきたい。
 また、令和元年9月以降はコミュニティバスの運行路線や運行ダイヤが変更され、利用者の利便性が高まることから、これを周知し利用者の増加に結びつけていただきたい。

管理運営実績データ

施設名	龍ヶ崎市総合福祉センター																																													
	<ul style="list-style-type: none"> ・総合福祉センターの使用許可及び取消し業務 ・入浴サービスの実施業務 ・長寿会連合会の運営援助業務 ・敬老会事業 ・施設及び設備の維持管理業務 ・イベント等の開催 																																													
事業計画の内容																																														
運営状況	<ul style="list-style-type: none"> ・開館日数：307日／開館時間：9:00～16:30／休館日：日曜日，年末年始（12/29～1/3まで） ・職員配置：3人 ・イベント等の開催： <ul style="list-style-type: none"> 健康相談（毎週火曜日 13:00～14:00 看護師による健康チェック。医師は年2回） シルバーリハビリ体操（毎週月曜日 10:00～11:00） 思い出を語ろうかい（第2・4金曜日 10:00～11:30） 花見会（4月） 芋煮会（12月） 入浴施設（10:00～16:00） ・職員研修等への参加：人事評価研修（9月・1月），普通救命講習（3月） 																																													
実績	<table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>項目</th> <th>実績</th> <th>前年度比</th> <th>備考</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">H26</td> <td>稼働日数</td> <td>307日</td> <td>—</td> <td rowspan="5">※ 年間利用目標者数 30,000人</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td>25,111人</td> <td>101.0%</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">H27</td> <td>稼働日数</td> <td>309日</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td>31,558人</td> <td>125.7%</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">H28</td> <td>稼働日数</td> <td>303日</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td>34,965人</td> <td>110.8%</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">H29</td> <td>稼働日数</td> <td>306日</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td>40,964人</td> <td>117.2%</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">H30</td> <td>稼働日数</td> <td>307日</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td>41,129人</td> <td>100.4%</td> </tr> </tbody> </table>					年度	項目	実績	前年度比	備考	H26	稼働日数	307日	—	※ 年間利用目標者数 30,000人	利用者数	25,111人	101.0%	H27	稼働日数	309日	—	利用者数	31,558人	125.7%	H28	稼働日数	303日	—	利用者数	34,965人	110.8%	H29	稼働日数	306日	—	利用者数	40,964人	117.2%	H30	稼働日数	307日	—	利用者数	41,129人	100.4%
	年度	項目	実績	前年度比	備考																																									
H26	稼働日数	307日	—	※ 年間利用目標者数 30,000人																																										
	利用者数	25,111人	101.0%																																											
H27	稼働日数	309日	—																																											
	利用者数	31,558人	125.7%																																											
H28	稼働日数	303日	—																																											
	利用者数	34,965人	110.8%																																											
H29	稼働日数	306日	—																																											
	利用者数	40,964人	117.2%																																											
H30	稼働日数	307日	—																																											
	利用者数	41,129人	100.4%																																											
利用状況	<p>総合福祉センター利用者の推移</p> <table border="1"> <caption>総合福祉センター利用者の推移</caption> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>利用者数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>H26</td> <td>25,111</td> </tr> <tr> <td>H27</td> <td>31,558</td> </tr> <tr> <td>H28</td> <td>34,965</td> </tr> <tr> <td>H29</td> <td>40,964</td> </tr> <tr> <td>H30</td> <td>41,129</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> ・施設利用者数：年間41,129人／1日平均134.0人（H30） ・入浴サービス利用者数：年間17,564人／1日平均57.2人（H30） 					年度	利用者数	H26	25,111	H27	31,558	H28	34,965	H29	40,964	H30	41,129																													
年度	利用者数																																													
H26	25,111																																													
H27	31,558																																													
H28	34,965																																													
H29	40,964																																													
H30	41,129																																													

利用料（使用料）
収入及び減免の
状況

年度	項目	実績	前年度比	備考
H26	使用料	3,300 円	24.4%	※ 使用料 60 歳未満の方は、 1 日 300 円
H27	使用料	15,000 円	454.5%	
H28	使用料	18,300 円	122.0%	
H29	使用料	11,100 円	60.7%	
H30	使用料	13,800 円	124.3%	

アンケートの
実施状況

・アンケート調査：12 月～3 月実施（回答数：206 人／対象者：来館者，長寿会）

質問事項	回答						
	静養	お風呂	ヘルストロン	クラブ活動	講座	会議	その他
利用目的は	3 人(1%)	74 人(32%)	30 人(13%)	63 人(27%)	2 人(1%)	40 人(17%)	20 人(9%)
開館日時は適切か	適切 110 人(53%)	普通 93 人(45%)	適切でない 3 人(2%)				
施設・設備・駐車場は 利用しやすいか	利用しやすい 123 人(60%)	普通 78 人(38%)	利用しにくい 5 人(2%)				
備品は満足か	満足 95 人(46%)	普通 108 人(52%)	不満足 3 人(2%)				
館内清掃は行き届いて いるか	行き届いている 100 人(49%)	普通 103 人(50%)	行き届いていない 3 人(1%)				
職員の対応はどうか	良い 121 人(59%)	普通 85 人(41%)	悪い 0 人(0%)				
施設や事業は満足か	満足 142 人(69%)	不満 5 人(2%)	どちらでもない 59 人(29%)				
今後も利用したいか	利用したい 179 人(87%)	利用したくない 0 人(0%)	どちらともいえない 27 人(13%)				
意見や要望など（自由 回答）	<ul style="list-style-type: none"> ・ これからも永くお風呂（入浴サービス）を続けてもらいたい ・ 夏期はお風呂の入浴時間を延長してもらいたい ・ 食堂を利用しやすくしてもらいたい ・ 市外の利用者は有料にすべき ・ 多目的室にエアコンを設置してもらいたい ・ 館内に防犯カメラを設置してもらいたい ・ 鍵付きの貴重品ロッカーを設置してもらいたい など 						

事業費内訳

決 算		予 算	
収 入		収 入	
指定管理料	35,558,000	指定管理料	35,558,000
繰越金	0	繰越金	0
計	35,558,000	計	35,558,000
支 出		支 出	
人件費	19,380,329	人件費	19,381,000
職員給料	14,363,000	職員給料	14,363,000
職員賞与	5,017,329	職員賞与	5,018,000
事業費	427,244	事業費	463,000
給食費	63,000	給食費	63,000
消耗器具・備品費	130,058	消耗器具・備品費	131,000
車両費	160,955	車両費	164,000
諸謝金	30,000	諸謝金	60,000
通信運搬費	8,200	通信運搬費	9,000
会議費	23,431	会議費	24,000
租税公課	11,600	租税公課	12,000
事務費	15,523,720	事務費	15,714,000
消耗品費	1,729,608	消耗品費	1,730,000
光熱水費	2,699,278	光熱水費	2,741,000
燃料費	3,534,680	燃料費	3,577,000
修繕費	1,714,102	修繕費	1,715,000
通信運搬費	277,674	通信運搬費	330,000
業務委託費	4,892,832	業務委託費	4,912,000
手数料	83,167	手数料	84,000
保険料	218,610	保険料	250,000
賃借料	373,769	賃借料	375,000
計	35,331,293	計	35,558,000
収支差額 226,707 円は、市より社会福祉協議会へ交付している補助金から当該差額分を返納している。			