

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31年4月1日 ~ 令和2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		<div style="border: 1px solid black; display: inline-block; padding: 2px;">非利用料金制</div> ・ 一部利用料金制 ・ 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、交流サロンリゅうなど） ・ 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、福祉の店ひまわりなど） ・ 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（障害福祉サービス事業所あざみなど） 			
指定管理業務の内容	(1) 事業に関する業務 <ul style="list-style-type: none"> ① 高齢者の健康増進・介護予防、教養の向上及びレクリエーションに関する業務 ② 入浴サービスに関する業務 ③ 長寿会連合会の運営援助に関する業務 ④ 市の敬老会事業に関する業務 (2) 施設の運営に関する業務 <ul style="list-style-type: none"> ① 総合福祉センターの使用に関する業務 ② 利用者サービスの提供に関する業務 ③ 広報・宣伝に関する業務 (3) 施設の管理に関する業務 <ul style="list-style-type: none"> ① 建築物及び設備の保守管理に関する業務 ② 環境維持管理に関する業務 ③ 施設保全に関する業務 ④ 物品管理に関する業務 ⑤ 危機管理に関する業務 (4) 自主事業 (5) その他の業務				
指定期間	令和元年度 ~ 令和5年度（5年間）				
総合評価（年度評価）	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
	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

【より良い管理運営を目指した取組みについて】

施設利用アンケート調査等により、高齢者の利用実態及びニーズ等の把握に努め、これを事業計画に反映しており、令和元年度においては主として、4月1日から開館時間を30分延長（9:00～16:30⇒9:00～17:00）し、入浴後の静養やヘルストロンの使用時間に生かされるなど、利用者の利便性の向上が図られたところである。

また、施設利用者の多くが高齢者であることを鑑み、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が継続して実施されたところである。

【コミュニティバスの運行形態の変化を契機とした利用者増加に結び付く取組みについて】

令和元年9月にコミュニティバスの運行路線や運行ダイヤが変更されたところであるが、これに対しては館内へのポスター掲示やチラシの設置、デジタルサイネージによる情報発信を早い段階から行い、利用者への事前周知に積極的に努めるなど、利用者の利便性を考えた取組みや利用者の増加に結び付くような取組みが実施されたところである。

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	-----	34								
(1) 施設の設置目的の達成に向けた取組み <table border="1" data-bbox="178 1070 1147 1415"> <tr> <td data-bbox="178 1070 1147 1167">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。</td> <td data-bbox="1147 1070 1259 1415" rowspan="5">30</td> <td data-bbox="1259 1070 1377 1415" rowspan="5">B</td> <td data-bbox="1377 1070 1489 1415" rowspan="5">18</td> </tr> <tr> <td data-bbox="178 1167 1147 1220">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。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="178 1220 1147 1317">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。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="178 1317 1147 1370">④ 施設及び備品は適切に維持管理がなされたか。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="178 1370 1147 1415">⑤ 施設の設置目的に応じた営業・広報活動がなされたか。</td> </tr> </table>	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。	30	B	18	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。	30	B	18
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。	30				B	18					
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 業務仕様書や事業計画書に基づき、施設及び設備の運営・維持管理が適切に行われている。また、健康相談やシルバーリハビリ体操、思い出を語ろうかいなどの事業・講座のほか、長寿会連合会との協働事業として花見会や芋煮会、さらには高齢者作品展・つるし雛展などの多様なイベント・行事を実施し、高齢者の健康増進や介護予防、教養の向上を図るなど、施設目的に沿った管理運営が行われている。なお、数値目標（市からの要求水準）として年間利用者数を43,000人にすると掲げているが、新型コロナウイルス感染拡大防止対策として3月6日から一部施設の利用制限を実施していることも影響し、令和元年度においては36,666人に留まる結果となる（一部施設の利用中止期間を考慮した通年換算で見ると39,552人）。しかしながら、この目標値は大きな設定値とも言えることから、これに関しては段階的に増やしていき、指定期間内（令和元年度～令和5年度）において最終的に達成できるよう目指し業務に取り組んでいる状況である。 （平成27年度：31,558人／平成28年度：34,965人／平成29年度：40,964人／平成30年度：41,129人）</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、多目的室への空調機設置工事を実施するほか、ヘルストロンの修繕やヘルストロン室の環境改善、集会室の一部改良をはじめとした施設・設備の小規模で簡易的な修繕等にも利用者ニーズに応じた対策を講じており、さらには大雨によって崩落した旧小貝川沿いの岸边に関しても緊急修繕にて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>											

- ③ スポーツ大会やクラブ活動等のイベント・行事を実施するに当たっては、隣接するふるさとふれあい公園を利用するなど、その周辺エリアの地理的利点を活かした、施設間の有機的な連携が図られている。
- 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。
- ⑤ イベント等の事前周知のため、館内にポスターの掲出やチラシの設置、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（りゅうほー・社協だより）や公式ホームページにより、より広い広報活動が行われている。

(2) 利用者の満足度

- 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。

20

A

16

【評価の理由、要因・原因分析】

- ① 12月から3月にかけて3か月強（R元.12.1～R2.3.5），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、204人から回答が寄せられている。なお、調査結果の概要に関しては、「施設や設備の満足度（利用しやすいか）」の項目では「利用しやすい」と回答した人数は144人（71%）であり、「事業やイベントの満足度」の項目では「満足」と回答した人数は164人（80%）という結果であり、数値目標（市からの要求水準）として掲げている80%をクリアしている状況である。さらに、「今後も施設を利用したいか」の項目では196人（96%）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。
- 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、令和元年度においてはその対応として、これまで多くの要望を受けていた多目的室への空調機設置を行ったほか、ヘルストロンの修繕やヘルストロン室の環境改善、集会室の一部改良など、利用者ニーズを反映させるための様々な取組みが行われた。
- 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 イベントを開催する際や、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、公式ホームページなどを活用し、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から行うなど、利用者の視点に立ち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（R2.2.6～R2.3.5）は、出展作品の鑑賞を楽しみに来館される方が多く、一般の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）や避難口誘導灯・通路誘導灯の修繕、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。

(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の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。その他, 令和元年度においては, 利用者への健康面の配慮及び安全対策として, 多目的室への空調機設置を実施したところである。
- 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, 3 月には消防署員立会いのもと避難・消火訓練を実施している。
- ⑤ 令和元年度は事故の発生はなかった。なお, 非常災害としては 10 月下旬の大雨によって旧小貝川沿いの岸辺が崩落する案件が発生したが, これに対しては市関係各課との協議を経て, 緊急修繕にて速やかに対応するなど, 適切な措置が講じられたところである。さらに, 新型コロナウイルス感染拡大防止対策に関して, 状況を鑑みながら方針を定め, 一部施設の利用制限や来館時における利用上のルールを設けるなど, 基本指針等に基づいた適切な取組みが実施されたところである。

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	67 点	総合評価	B
------	------	------	---

[総評]

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。令和元年度の利用者数は、新型コロナウイルス感染拡大防止対策として3月6日から一部施設の利用制限を実施していることも影響し、目標値の達成には至らなかったが、この目標値は大きな設定値とも言えることから、段階的に増やしていき、指定期間内（令和元年度～令和5年度）において最終的に達成できるように目指し業務に取り組んでいる状況である。また、施設・設備の小規模で簡易的な修繕等や、非常災害時における緊急修繕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、施設内の環境改善をはじめとして計画的かつ適切に実施するなど、利用者の満足度向上に向けた取り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年を過ぎている現状を考えると、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。

[改善を要する事項]

- ・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

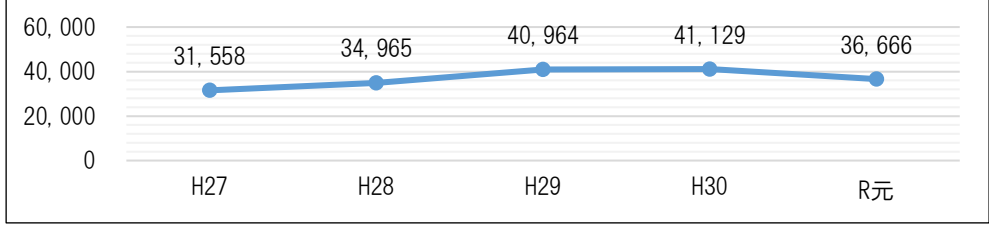
【龍ヶ崎市指定管理者選定委員会の意見】

利用者数は目標に達していないものの、新型コロナウイルス感染症対策による利用停止などを考慮した通年換算値では、約39,500人の利用者数であったほか、利用者満足度が高いなど、総じて適切な運営がなされていると評価できる。

一方、繰り返し施設を利用する方が多いことは評価できるものの、新規の利用者が少ないことから、60歳未満の方も含め、これまでに施設を利用していない方に向けて情報発信をするほか、施設の設置目的の一つである「高齢者の健康増進や教養の向上」に向けて、新規の教室・講座を増やしていくなど、新たな利用者の掘り起こしに努め、利用者を増やすよう取り組んでいただきたい。

このほか、新型コロナウイルス感染症対策として、「新しい生活様式」に対応したサービスの在り方を検討し、利用者が安心して施設を利用できるよう工夫して取り組んでいただきたい。

管理運営実績データ

施設名	龍ヶ崎市総合福祉センター																																													
事業計画の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者の健康増進・介護予防，教養の向上及びレクリエーションに関する業務 ・入浴サービスに関する業務 ・長寿会連合会の運営援助に関する業務 ・市の敬老会事業に関する業務 ・施設の運営に関する業務 ・施設及び設備の維持管理に関する業務 ・イベント等の開催 																																													
運営状況	<ul style="list-style-type: none"> ・開館日数：309日／開館時間：9:00～17:00（条例で定める9:00～16:30を30分延長）／休館日：日曜日，年末年始（12/29～1/3まで），※3/6～新型コロナウイルス感染拡大防止対策として一部施設利用中止（窓口・障害福祉サービス事業所あざみ・指定特定相談支援事業所以外利用中止） ・職員配置：4人（施設管理者1人（管理職），担当者3人（正職員2人，嘱託職員1人）） ・イベント等の開催：健康相談（看護師による健康チェック：随時受付），シルバリーハビリ体操（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），高齢者作品展・つるし難展（2月～3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（6月・10月），避難・消火訓練（3月） 																																													
実績	<table border="1" data-bbox="451 1037 1484 1496"> <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">H27</td> <td>開館日数</td> <td>309日</td> <td>—</td> <td rowspan="6">※ 年間利用目標者数 43,000人 ※ 令和元年度は新型コロナウイルス感染拡大防止対策として一部施設の利用制限を行っており，主要な居室（集会室・浴室・教養娯楽室・多目的室など）の開室日数は287日。</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>開館日数</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>開館日数</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>開館日数</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> <tr> <td rowspan="2">R元</td> <td>開館日数</td> <td>309日</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td>36,666人</td> <td>89.1%</td> </tr> </tbody> </table>					年度	項目	実績	前年度比	備考	H27	開館日数	309日	—	※ 年間利用目標者数 43,000人 ※ 令和元年度は新型コロナウイルス感染拡大防止対策として一部施設の利用制限を行っており，主要な居室（集会室・浴室・教養娯楽室・多目的室など）の開室日数は287日。	利用者数	31,558人	125.7%	H28	開館日数	303日	—	利用者数	34,965人	110.8%	H29	開館日数	306日	—	利用者数	40,964人	117.2%	H30	開館日数	307日	—	利用者数	41,129人	100.4%	R元	開館日数	309日	—	利用者数	36,666人	89.1%
	年度	項目	実績	前年度比	備考																																									
H27	開館日数	309日	—	※ 年間利用目標者数 43,000人 ※ 令和元年度は新型コロナウイルス感染拡大防止対策として一部施設の利用制限を行っており，主要な居室（集会室・浴室・教養娯楽室・多目的室など）の開室日数は287日。																																										
	利用者数	31,558人	125.7%																																											
H28	開館日数	303日	—																																											
	利用者数	34,965人	110.8%																																											
H29	開館日数	306日	—																																											
	利用者数	40,964人	117.2%																																											
H30	開館日数	307日	—																																											
	利用者数	41,129人	100.4%																																											
R元	開館日数	309日	—																																											
	利用者数	36,666人	89.1%																																											
利用状況	<p data-bbox="742 1534 1157 1568">総合福祉センター利用者の推移</p>  <p data-bbox="451 1814 1444 2132"> <ul style="list-style-type: none"> ・施設利用者数【R元】：年間36,666人（39,552人）／1日平均118.7人（128.0人） ⇒36,258人（4月～2月利用者数）÷11か月=3,296人（月平均） 3,296人（月平均）×12か月=39,552人（通年換算） ・入浴サービス利用者数【R元】：年間16,306人（17,592人）／1日平均52.8人（56.9人） ⇒16,121人（4月～2月利用者数）÷11か月=1,466人（月平均） 1,466人（月平均）×12か月=17,592人（通年換算） <p>《通年換算の考え方及び算出方法》 上記下線部の括弧内の数は通年換算による数値である。令和元年度は新型コロナウイルス感染拡大防止対策として一部施設の利用制限を行っていることから，これを考慮し，利用制限を実施した月（3月）を除く11か月（4月～2月）分で月平均を割り出し，その上で年間数を求め，通年換算の数値としている。</p> </p>																																													

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
H27	使用料	15,000 円	454.5%	※ 使用料 60 歳未満の方は、 1 日 300 円
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%	
R 元	使用料	22,500 円	163.0%	

アンケートの
実施状況

・アンケート調査：12月1日～3月5日実施
(回答数：204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	4人(1%)	191人(50%)	36人(9%)	12人(3%)	8人(2%)	125人(33%)	8人(2%)
開館日時は適切か	適切 124人(61%)	普通 78人(38%)	適切でない 2人(1%)				
施設・設備・駐車場は 利用しやすいか	利用しやすい 144人(71%)	普通 58人(28%)	利用しにくい 2人(1%)				
備品は満足か	満足 110人(54%)	普通 92人(45%)	不満 2人(1%)				
館内清掃は行き届いて いるか	行き届いている 116人(57%)	普通 88人(43%)	行き届いていない 0人(0%)				
職員の対応はどうか	良い 132人(65%)	普通 72人(35%)	悪い 0人(0%)				
事業やイベントは満足 か	満足 164人(80%)	不満 0人(0%)	どちらでもない 40人(20%)				
今後も利用したいか	利用したい 196人(96%)	利用したくない 0人(0%)	どちらともいえない 8人(4%)				
意見や要望など（自由 回答）	<ul style="list-style-type: none"> ・お風呂をこれからも長く続けてもらいたい ・お風呂の無料はありがたい。 ・夏季はお風呂の営業時間を午後5時まで延長してもらいたい ・ヘルストロンを新しくしてもらいたい ・市外の利用者は有料にすべき ・毎日きれいに清掃されていて気持ちよく利用しています〈同様の意見，外2件〉 ・スタッフは親切に対応も良い。 						

事業費内訳

決 算		予 算	
収 入		収 入	
指定管理料	40,964,000	指定管理料	40,964,000
繰越金	0	繰越金	0
計	40,964,000	計	40,964,000
支 出		支 出	
人件費	21,691,256	人件費	21,692,000
職員給料	14,469,000	職員給料	14,469,000
職員賞与	5,430,000	職員賞与	5,430,000
非常勤職員給与	1,792,256	非常勤職員給与	1,793,000
事業費	319,198	事業費	328,000
給食費	65,557	給食費	66,000
消耗器具・備品費	134,800	消耗器具・備品費	135,000
車輛費	78,842	車輛費	85,000
通信運搬費	5,140	通信運搬費	7,000
会議費	29,859	会議費	30,000
租税公課	5,000	租税公課	5,000
事務費	18,866,095	事務費	18,944,000
消耗品費	861,889	消耗品費	862,000
光熱水費	2,605,730	光熱水費	2,606,000
燃料費	3,213,266	燃料費	3,229,000
修繕費	6,373,670	修繕費	6,374,000
通信運搬費	269,755	通信運搬費	290,000
業務委託費	4,899,826	業務委託費	4,901,000
手数料	66,137	手数料	77,000
保険料	218,440	保険料	226,000
賃借料	355,782	賃借料	377,000
租税公課	1,600	租税公課	2,000
計	40,876,549	計	40,964,000
<p>収支差額 87,451 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。</p>			