

# 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書

(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	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（わんぱーく・みと） 水戸市本町子育て支援・多世代交流センター（はみんぐぱーく・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、こどもから高齢者までが交流でき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	<input type="checkbox"/> 有 <input checked="" type="checkbox"/> 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（5年間）
業務内容	(1) センターの維持管理に関すること。 (2) 子育て支援及び多世代交流に関すること。 (3) 子育て支援事業に係る連携及び調整に関すること。 (4) 子育て団体の育成及び支援に関すること。 (5) 家庭及び子育ての相談に関すること。 (6) 施設の利用に関すること。 (7) センターの使用の許可に関すること。 (8) 前各号に掲げるもののほか、設置目的の達成に必要な事業に関すること。
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
<b>(1) 管理業務の実施状況に関する評価</b>		
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実施しているか。	○	
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。（1日あたりの平均利用者については、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。		○

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・一時預かり事業は適切に実施しているか。</li> <li>・その他の業務は適切に実施されているか。</li> </ul>		
<b>(2) 管理運営体制の継続性、安定性に関する評価</b>			
ア	組織、職員配置に関すること <ul style="list-style-type: none"> <li>・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「施設の運営組織及び職員配置表」※添付省略を参照）。</li> <li>・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。</li> </ul>	○	
イ	財務事務の処理に関すること <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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）。</li> <li>・物品の管理を適切に実施しているか。</li> </ul>	○	
ウ	事業収支に関すること <ul style="list-style-type: none"> <li>・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）。</li> <li>・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。</li> </ul>	○	
<b>(3) サービス向上の取組に関する評価</b>			
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 <ul style="list-style-type: none"> <li>・提案事業を計画どおり実施しているか。</li> <li>・提案事業の内容はサービス向上に寄与しているか。</li> </ul>		○

## 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
<b>(1) 利用者アンケートに関する評価</b>		
ア 利用者アンケートの結果に関すること <ul style="list-style-type: none"> <li>・令和6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、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「令和6年度アンケート結果」※添付省略を参照）。</li> </ul> <b>【判断基準】</b> 「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 <b>【アンケートにおける調査項目】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○施設の整理、清掃状況</li> <li>○職員の応対</li> <li>○手続きの利用しやすさ</li> </ul>	○	

	<input type="checkbox"/> イベントやサービスの満足度 <input type="checkbox"/> 設備・備品の使いやすさ <input type="checkbox"/> 施設内の案内表示 <input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> 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
B	<ul style="list-style-type: none"> <li>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項目のうち2項目、管理運営体制の継続性、安定性に関する3項目について適正であったが、管理運営業務の実施状況に関する4項目のうち2項目において要改善となった。</li> <li>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、職員の対応など、8項目いずれについても、利用者の満足を得られている結果であった。</li> <li>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、個別アンケートの実施が確認できず、サービス向上に寄与していることが確認できないため、要改善との結果であった。</li> <li>上記のとおり、業務の要求水準達成度に関する評価及びサービス向上の取組において、改善が必要との結果だが、利用者の満足度に関する評価項目が全て適正であることから、総合評価は「B」とする。</li> </ul>

#### <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 <sup>+</sup>	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 <sup>+</sup>	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



### 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 条例第3条に規定する事業の運営に関する事	はみんぐぱーく・みとにおける利用者数が88人を超えていないことから、改善が必要である。	子育て世帯のほか、さまざまな年齢のこどもが利用しやすい環境づくりや周知方法について再検討を行う。
新規	1－(1)－イ 条例第3条に規定する事業の運営に関する事	こどもと保護者が多世代と交流を目的とした事業を1施設でしか実施できていないことから、両施設で実施する必要がある。	今後、実施に向け調整を行い、調整会議において実施に向けた取組状況の報告を行う。
新規	1－(1)－イ 条例第3条に規定する事業の運営に関する事	高校生と乳幼児のふれあい事業が実施されていないことから、改善が必要である。	今後、実施に向け調整を行い、調整会議において実施に向けた取組状況の報告を行う。
新規	1－(1)－エ その他	年度終了の30日前までに翌年度の事業計画の提出がされていないことから、改善が必要である。	提出期限前までに水戸市と協議を行い、提出期限前までに提出できるよう調整を行う。
新規	1－(1)－エ その他	市の推進施策である小学生の居場所づくりにおいて、小学生を受入れるための環境づくりについて依頼したが、実施されていないため、改善が必要である。	さまざまな年齢のこどもたちが安心して集えるよう施設の各部屋における利用方法の再検討を行う。
新規	1－(3)－ア 指定管理者が提案し	提案事業に関する利用者アンケートが未実施となっており、提案事	提案事業に関するアンケ

	たサービス向上に資する事業に関すること	業のサービス向上に寄与していると判断できないことから、提案事業に関する利用者アンケートの実施が必要である。	ートを作成し、利用者の意見を集め、調整会議において結果報告を行う。
--	---------------------	---	-----------------------------------

**【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	

子育て支援・多世代交流センターの利用状況について

【設定した数値目標】

- ・1日当たりの平均利用者数（わんぱく・みと61人，はみんぐぱく・みと88人）
- ・1日当たりの一時預かり事業平均利用者数（わんぱく・みと2人，はみんぐぱく・みと5人）

【目標設定の考え方】

- ・令和5年度における1日当たり平均利用者数（わんぱく・みと約57人，はみんぐぱく約84人）に対し，午前・午後の部の利用者各2名，計4名増を目標とした。
- ・令和5年度における1日当たりの一時預かり事業平均利用者数（わんぱく・みと約2人，はみんぐぱく・みと約5人）に対し現状維持を目標とした。

1 わんぱく・みと

・利用者総数

(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6年度	1,168	1,409	1,720	1,871	2,386	1,956	1,697	1,490	1,524	1,427	1,617	1,955	20,220
令和5年度	931	1,087	1,435	1,566	1,638	1,625	1,435	1,282	1,441	1,406	1,388	1,807	17,041
増減率(%)	25.5%	29.6%	19.9%	19.5%	45.7%	20.4%	18.3%	16.2%	5.8%	1.5%	16.5%	8.2%	18.7%
増減要因	令和6年度においては，正午の館内消毒作業の時間短縮や専用スペースでの終日補食可能を実施し，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。												

・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/C)
令和6年度	298	20,220	68
令和5年度	299	17,041	57
増減率(%)	-0.3%	18.7%	19.1%
増減要因	令和6年度においては，正午の館内消毒作業の時間短縮や専用スペースでの終日補食可能を実施し，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)

	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6年度(A)	80	89	80	75	72	81	82	85	85	71	69	93	962
令和5年度(B)	53	53	70	48	41	70	74	82	77	72	86	86	812
増減率(%)	50.9%	67.9%	14.3%	56.3%	75.6%	15.7%	10.8%	3.7%	10.4%	-1.4%	-19.8%	8.1%	18.5%
増減要因	令和6年度においては利用者制限や事業の休止もなかったことから，利用者数は増加傾向となった。												

・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/C)
令和6年度	298	962	3.2
令和5年度	299	812	2.7
増減率(%)	-0.3%	18.5%	18.9%
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。		

(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。

1 わんぱく・みと

・利用者総数

(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4年度	826	742	1,086	1,015	940	982	913	718	931	984	1,031	1,134	11,302
令和3年度	577	599	804	926	96	0	958	798	977	708	66	681	7,190

・一時預りの利用者数

(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	計
令和4年度	82	55	80	76	62	55	39	54	60	43	73	90	769
令和3年度	94	58	73	97	23	42	55	80	89	63	45	90	809

2 はみんぐばーく・みと

・利用者総数

(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6年度	1,800	1,914	2,327	2,513	2,546	2,300	2,517	1,796	1,934	1,705	1,924	2,426	25,702
令和5年度	1,108	1,527	2,053	2,189	2,248	1,956	2,729	2,090	2,116	2,046	2,237	2,806	25,105
増減率(%)	62.5%	25.3%	13.3%	14.8%	13.3%	17.6%	-7.8%	-14.1%	-8.6%	-16.7%	-14.0%	-13.5%	2.4%
増減要因	令和6年度においては、正午の館内消毒作業の時間短縮や専用スペースでの終日補食可能を実施し、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。												

・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/C)
令和6年度	298	25,702	86.2
令和5年度	299	25,105	84.0
増減率(%)	-0.3%	2.4%	2.7%
増減要因	令和6年度においては、正午の館内消毒作業の時間短縮や専用スペースでの終日補食可能を実施し、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)

	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6年度(A)	113	123	162	171	136	179	179	177	137	162	158	180	1,877
令和5年度(B)	132	110	131	115	103	105	112	118	118	107	103	130	1,384
増減率(%)	-14.4%	11.8%	23.7%	48.7%	32.0%	70.5%	59.8%	50.0%	16.1%	51.4%	53.4%	38.5%	35.6%
増減要因	令和6年度については、キャンセルに伴う発生した予約空き枠に対し、一度受入れできなかった利用者へ連絡し受入れを行う等の対応を実施したことにより増加傾向となった。												

・1日当たりの一時預り平均利用者数

(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/C)
令和6年度	298	1,877	6.3
令和5年度	299	1,384	4.6
増減率(%)	-0.3%	35.6%	36.1%
増減要因	令和6年度については、キャンセルに伴う発生した予約空き枠に対し、一度受入れできなかった利用者へ連絡し受入れを行う等の対応を実施したことにより増加傾向となった。		

(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 はみんぐばーく・みと

・利用者総数

(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4年度	765	883	1,153	1,055	943	943	867	822	1,109	945	1,071	1,341	11,897
令和3年度	744	795	964	1,116	207	0	1,147	1,075	1,180	615	166	696	8,705

・一時預りの利用者数

(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	計
令和4年度	117	97	142	135	142	129	138	137	131	123	155	164	1,610
令和3年度	106	106	136	129	115	95	138	141	131	118	100	133	1,448

## 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	83,200,000	83,200,000	0	
雑収益	2,000	300	-1,700	おむつ代
収入計(A)	83,202,000	83,200,300	-1,700	

## 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	54,821,320	54,738,825	82,495	福利厚生費等を含む
小計	54,821,320	54,738,825	82,495	
○運営費(人件費を除く)				
1 光熱水費	7,800,000	6,375,832	1,424,168	電気代, ガス代, 水道代
2 通信費	400,000	404,540	-4,540	
3 事務用品費	1,868,000	1,507,596	360,404	
4 支払手数料	2,000	3,050	-1,050	
5 保険料	315,000	310,914	4,086	
6 燃料費	20,000	19,743	257	
7 賃借料	2,263,000	2,323,621	-60,621	
8 委託料	7,727,000	7,860,474	-133,474	電気工作物保安全管理業務 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	200,000	81,554	118,446	
10 支払負担金	0	7,400	-7,400	研修負担金
11 諸謝金	40,000	45,900	-5,900	
12 イベント経費	20,000	508,000	-488,000	クオカード
13 一時保育経費	100,000	63,525	36,475	保育士検便検査
14 租税公課	12,000	14,000	-2,000	自動車税
15 消費税及び地方消費税	0	0	0	
小計	20,767,000	19,526,149	1,240,851	
支出計(B)	75,588,320	74,264,974	1,323,346	

(A)-(B)	7,613,680	8,935,326
---------	-----------	-----------

## 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	7,986,000	8,118,000	132,000	
保護者負担金	5,670,000	4,658,850	-1,011,150	
収入計 (A)	13,656,000	12,776,850	-879,150	

## 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	21,269,680	22,343,285	-1,073,605	福利厚生費等を含む
小計	21,269,680	22,343,285	-1,073,605	
○運営費 (人件費を除く)				
1 一時保育経費	0	0	0	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)
小計	0	0	0	
支出計 (B)	21,269,680	22,343,285	-1,073,605	

(A)－(B)	-7,613,680	-9,566,435
---------	------------	------------