

年度評価シート

課名 高齢者福祉課

施設の名称 老人福祉センター等11館	指定管理者名 労働者協同組合ワーカーズ コープ・センター事業団			
1 履行状況				
(1) 目標達成				
利用者数				
施設名	令和5年度	令和4年度	令和3年度	令和2年度
用宗老人福祉センター	48,811人	40,405人	27,640人	15,215人
鯨ヶ池老人福祉センター	37,120人	33,286人	27,438人	17,370人
長尾川老人福祉センター	34,514人	28,476人	20,537人	13,335人
清水船越老人福祉センター	23,414人	21,573人	17,384人	12,589人
清水折戸老人福祉センター	16,848人	13,916人	9,714人	8,917人
蒲原老人福祉センター	14,117人	12,667人	10,357人	5,568人
清水老人憩の家清開きらく荘	16,732人	15,884人	11,843人	6,119人
清水東部老人憩の家	10,435人	7,352人	6,008人	3,711人
清水北部交流センター	29,373人	28,855人	22,948人	12,158人
清水南部交流センター	13,690人	11,282人	8,930人	5,784人
由比交流センター	21,158人	19,941人	17,240人	10,063人
(合計)	266,212人	233,637人	180,039人	110,829人
目標値 412,000 人、実績値 266,212 人、達成率 64.6% (前年度比 113.9%)				
【参考】平成30年度(新型コロナ前)利用者数410,847人				
目標値は新型コロナ前の水準を設定したが、長引くコロナ禍において、高齢者の行動に制限が掛けられたことにより利用者数が激減した。令和5年5月に5類感染症に移行し、施設の利用・活動制限が撤廃され、利用者数は上昇傾向にある。				
(2) 施設利用状況				
令和5年度の11館合計利用者数は266,212人であり、前年度の233,637人から32,575人の大幅な増加となった。また、新規入館者カード発行枚数も前年度の851枚から1,328枚へ増加した。				
(3) 人員配置状況				
仕様書に基づき適切な人員配置がなされている。				
(4) 業務実施状況				
業務仕様書及び事業計画書に従って実施された。主な事業と参加者数は以下のとおり。				
ア 各種相談(生活相談・健康相談)				
毎月1回の生活・健康相談のほかに随時相談を受け付けた。延べ839人の相談があり、必要に応じて専門機関に繋げるなど高齢者の安心安全な生活に貢献した。				

イ 介護予防・健康増進

教室・講座などの主催事業を4,384回実施し、延べ75,289人が参加した。特に、しぞ〜かでん伝体操は42,639人の参加があり、高齢者の介護予防と健康増進に寄与した。

ウ 教養講座・レクリエーション等

教室・講座などの主催事業を1,466回実施し、延べ17,480人が参加した。好評なものを残しながら利用者のニーズに合わせて実施し、スマホ教室やニュースポーツなどに力を入れた。

エ 老人クラブに対する援助等

新型コロナの5類移行に伴い、地区の集いや懇親会などが再開された。また、輪投げやペタンク、グラウンドゴルフ等の活動や大会のサポートを行った。

オ 自主事業

複数館による合同イベントを開催したほか、各種行事やニュースポーツ普及などの取り組みを行った。また、大学や小学校、企業などと連携して、地域や世代間で交流できるイベントを開催した。

カ その他

総合防災訓練、津波避難訓練（対象館）については、各館2回以上実施した。
また、各館で運営委員会や利用者懇談会、クラブ代表者会議などを開催し、公正公平な施設運営や地域・利用者とのコミュニケーション促進に努めた。

【検証・分析等】

各種相談においては、仕様書の月1回にこだわらず、困っていたら随時受け付けるという手厚い取り組みをしている。また介護予防・健康増進においては、実施回数、参加人数ともに驚異的であり、さらに教養講座等の開催数も仕様書を大きく上回るなど、利用者に対する献身的かつ意欲的な活動内容は、指定管理業務の成功例として誇るべきものである。

【確認結果】

○：協定書等の内容が適正に履行されている。

2 市民（利用者）からの意見・要望の内容とその対応状況の評価（クレーム対応等）

5月以降は利用制限を撤廃したこともあり、目立った意見・要望等はなかった。利用をめぐる相談等についても、職員が公平かつ丁寧に対応している。

【確認結果】

○：適切に対応し、改善すべき事項は対応済み、又は改善に向けて作業中である。

3 市民（利用者）へのアンケートや満足度調査の状況評価

(1) 利用者満足度調査

令和5年12月7日から翌年1月14日まで、来館者を対象にアンケート調査を実施した。

【調査結果】

有効回答数：2,754件、「満足」「やや満足」の回答数：2,714件

利用満足度：98.5%（前年度97.6%）

【検証・分析等】

利用満足度は高い水準を維持しており、利用者から好評を受けている。

【確認結果】

○：調査の結果が概ね良好である。

(2) 市民アンケート

令和5年12月22日から翌年1月30日まで、近隣住民等を対象にアンケート調査を実施した。

有効回答数 1,582 件、当該施設を知っているという回答数：1,417 件 (89.6%)

【検証・分析等】

高い割合で認知されているという結果となり、今後も引き続き地域に浸透した活動を期待したい。

【確認結果】

○：調査の結果が概ね良好である。

(3) その他の調査

【確認結果】

－：未実施

4 指定管理者の経理状況の評価

【収支状況】

指定管理業務についての収支状況については、適正に執行されている。

【検証・分析等】

光熱費の高騰は精算により対応し、人件費や物価高についても指定管理者の努力によりコスト削減が図られている。

【確認結果】

○：安定的な施設運営を行っており、また今後も継続できる見込みである。

5 総括的な評価（課題事項・指摘事項及びそれらの改善状況 など）

前年度事務事故発生の有無	無
前年度モニタリング調査における改善協議事項の有無	無

【検証・分析等】

指定管理業務全般について、業務仕様書や事業計画書に従い良好に実施されている。

事業全般については、生活や健康など各種相談に随時対応し、利用者に寄り添った懇切丁寧な施設運営ができています。特に介護予防・健康増進、教養講座等の開催数は圧巻であり、加えてスマホ教室やニュースポーツの普及など、高齢者を時代に取り残さないとする姿勢は、SDGsのスローガンである「誰一人として取り残さない」を体現するものとして賞賛されるべきものである。

目標値との乖離は新型コロナの長期化が予測不能であったためであり、指定管理者の責によるものではなく、またその努力により年々回復傾向にある。

【評価結果】

○：良好な管理運営であった。

※事務事故が発生したとき及びモニタリングにおいて改善の指導があったときは、必ず改善状況を記載すること。