

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7年 度	令和6年 度	令和5年 度	令和4年 度
用宗老人福祉センター	54,936人	54,476人	48,811人	40,405人
鯨ヶ池老人福祉センター	48,535人	40,529人	37,120人	33,286人
長尾川老人福祉センター	44,580人	40,254人	34,514人	28,476人
清水船越老人福祉センター	28,457人	26,926人	23,414人	21,573人
清水折戸老人福祉センター	18,647人	18,769人	16,848人	13,916人
蒲原老人福祉センター	15,456人	14,510人	14,117人	12,667人
清水老人憩の家清開きらく荘	20,041人	16,762人	16,732人	15,884人
清水東部老人憩の家	12,181人	11,062人	10,435人	7,352人
清水北部交流センター	31,041人	30,735人	29,373人	28,855人
清水南部交流センター	15,986人	14,722人	13,690人	11,282人
由比交流センター	23,888人	22,425人	21,158人	19,941人
(合計)	313,748人	291,170人	266,212人	233,637人
目標値 412,000 人、実績値 313,748 人、達成率 76.2% (前年度比 107.7%)				
【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7年度の11館合計利用者数は313,748人であり、前年度の291,170人から22,578人の大幅な増加となった。また、新規入館者カードを1,670枚発行し、新たな利用者の獲得に努めた。				
(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1,397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4,617回実施し、延べ82,053人が参加した。特に、しぞ〜かでん伝体操に加え様々な体操メニューを組み入れ54,731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2,133回実施し、延べ23,867人が参加した。各館で情報共有し好評なものは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

各館共通して輪投げやペタンク、グラウンドゴルフ等の活動や大会のサポートを行った。また、老人クラブ定例会のサポートや老人クラブ入会促進企画なども実施し活動支援のみならず、地域の高齢者の交流を促進する企画も実施した。

オ 自主事業

複数館による合同イベントを開催し他館の利用者同士の交流を促進したほか、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。介護予防・健康増進、教養講座等の各種事業の実施回数は仕様書を大幅に上回って実施されている。参加者数も極めて高水準であり、満足度の高さと新規参加者数が増加していることを踏まえると、利用者から絶大な支持を得ている状況である。これは、指定管理者が利用者のニーズに真摯に寄り添い、献身的かつ高い意欲をもって創意工夫を凝らした運営を継続している証左であり、その取り組みと多大なる貢献が高く評価できる。

【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）

利用をめぐる相談等についても、職員がスピード感をもって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7年12月12日から翌年1月16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：2,954件、「満足」「やや満足」の回答数：2,925件 利用満足度：99.0%（前年度99.2%） 【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7年12月26日から令和8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835件、当該施設を知っているという回答数603件（72.2%） 【検証・分析】 比較的高い割合で認知されているという結果であるが、まだ改善の余地はあるため、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。 施設運営について特筆すべきは、指定管理者の「利用者本位」に対する高い志と、その実践力である。単に従来の事業を踏襲するのではなく、変化する時代の流れや多様化する地域課題を的確に捉え、日常的に利用者の潜在的なニーズを汲み取ることで仕様書を大きく上回る意欲的な事業を実施した。 特にデジタルデバインド対策としての「スマホ相談」や体力・性別・年齢に関わらず一緒に楽しめるニュースポーツの実施などは高齢者の孤独や不安の解消に寄与するだけ	

でなく、「誰一人として取り残さない」という使命を体現した取り組みとして評価できる。

また、11館を一括管理するスケールメリットを最大限生かし各館が持つ経営資源を有機的に結びつけ、地域による格差を生むことなく全館において高水準かつ、充実したサービスを偏りなく提供することができている。

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調査において改善に向けた協議があったときは、必ず改善状況を記載すること。