

指定管理者による公の施設の管理運営状況（令和5年度分）

施設名	セキショウ・ウェルビーイング福祉会館（茨城県総合福祉会館）
施設所管課	福祉政策課
指定管理者	株式会社 茨城興産
指定期間	R3. 4. 1～R8. 3. 31（5年間）

1 施設の概要

施設所在地	水戸市千波町1918
施設の概要	<ul style="list-style-type: none"> 敷地面積：10,399.04㎡ ・建物面積：3,159.89㎡ ・延床面積：9,202.81㎡ 構造：鉄筋コンクリート造 地上5階 地下1階 附属棟：車庫兼倉庫 鉄筋コンクリート造 建物面積379.89㎡ 延床面積724.38㎡ ホール等：コミュニティホール282席 多目的ホール196㎡ ギャラリー366㎡ 研修室：大研修室140名 中研修室48名 小研修室28名・8名 高齢者研修室33畳 福祉情報の提供、福祉の相談、福祉機器の展示のほか、県民サロン、ボランティアセンターなど多様な機能を備えている。 民間福祉活動の拠点として、茨城県社会福祉協議会等15団体が入居 テナントとして16団体等が入居
業務内容	<ul style="list-style-type: none"> 会館の施設、附属設備及び備品（以下「施設等」という。）の維持管理に関する業務 施設等の利用の承認等に関する業務 施設等の利用料等の収受に関する業務 その他上記に附帯する業務

2 職員の状況

常勤職員：	4人	非常勤職員：	3人	合計：	7人
-------	----	--------	----	-----	----

3 収支状況

令和5年度 (単位：円)

収 入		支 出	
指定管理料	87,651,000	人件費（給与等）	17,755,570
利用料収入	15,065,630	光熱水費	16,593,864
自主事業収入等	0	租税公課等	2,356,894
その他（利息等）	9,261	自主事業費	0
		その他（事務費・修繕費等）	66,019,563
収入合計	102,725,891	支出合計	102,725,891

4 利用状況

	令和5年度実績	令和4年度実績	令和3年度実績
①年間利用日数(日)	358	359	359
②年間利用者数(人)	73,655	59,719	34,470
③利用料収入(円) (指定管理者収受額)	15,065,630	13,452,580	10,137,460

5 サービス向上に向けた取組み

【催事案内、館内受付】

- ・受付担当者を常時配置し高齢者等に対し親切丁寧な対応を実施
- ・デジタルサイネージを活用し、館内の催事情報等を来館者へ提供

【ホームページ】

- ・利用案内、施設紹介、貸室の予約状況、催事情報を随時更新

【無料 Wi-Fi】

- ・コミュニティホールや各研修室において「IBARAKI FREE Wi-Fi」の利用環境を提供

【要配慮者駐車場の設置】

- ・障害者・高齢者等向けに敷地内に「要配慮者駐車場」を設置

【駐車場の確保対策】

- ・会館駐車場の満車に備えて、自主事業として会館敷地外に第2駐車場を確保
その他、近隣の事業者の協力を仰ぎ臨時駐車場を確保する体制を構築

【研修室音響設備の改善】

- ・利用の多い大研修室のワイヤレスマイクシステムの更新修繕を実施

【照明設備の改善】

- ・展示会等に活用できるギャラリーの照明改善を実施

【和室研修室の利用促進】

- ・座卓による会議が敬遠されていたことから、畳の損傷を防ぐカーペットを導入し、テーブル・イスでの会議ができるよう改善を実施

6 利用者満足度調査の結果及び対応状況

○実施方法

館内にアンケート箱を常時設置するほか、月3回程度、催事主催者及び利用者（個人）に対しアンケートを実施

○調査結果

【主催者】※47団体より回答有り

・施設への総合的評価

	非常によい	よい	どちらとも言えない	悪い	非常に悪い	未回答
団体	18	23	5	1	0	0
割合	38.3%	48.9%	10.6%	2.1%	0%	0%

【利用者】※178名より回答有り

・施設への総合的評価

	非常に良い	良い	どちらとも言えない	悪い	非常に悪い	未回答
人数	32	113	26	7	0	0
割合	18.0%	63.5%	14.6%	3.9%	0%	0%

○利用者からの意見等

【良い点】

- ・このような施設があることを有難いと思っています。
- ・ギャラリーにLEDが付いて明るくなったので、展示や相談がより分かりやすくなりました。
- ・日頃より利用いたしております。特にトイレの清掃が素晴らしいと思います。

【悪い点】

- ・冷房を早めに使えるようにしてほしい。5月でも暑い日があるため。
- ・駐車場が少ない。
- ・来客に対して「いらっしゃいませ！」が全くない。

【要望】

- ・喫茶店があればいい。食事等ができる場所があればと思います。
- ・トイレの改修が必要！

○対応状況

- ・清掃など良い評価をいただいた面は引き続き努力し、接遇のうえで批判を頂いた点は、会館職員、委託事業者職員が情報を共有し改善に取り組んでいる。
- ・施設の経年劣化により修繕を要する箇所が多くあるため、利用者の安全・利便性の確保を最優先に、優先順位を付けて計画的に対応している。
- ・トイレは照明のLED化を進めるなど改修に取り組んでいる。
- ・飲食店の入居については立地等の点で困難な状況と認められる。

7 管理運営状況の評価

評価項目	事業計画 (管理指標)	実績 (管理指標に対するコメント)	自己 評価	所管課 評価
維持管理	設備保守点検は、事業計画等に照らし適切か。	管理上必要な保守点検を業務委託により計画どおり実施した。	A	A
	整理整頓・清掃が行き届いているか。 (建物・植栽等)	館内の見回り等を適宜実施し、環境美化に努めている。利用者アンケートでは清掃に良い評価を得ている。	A	A
	破損箇所の修繕は適切か。	協定書に従い、指定管理者が対応すべきものは適宜修繕している。しかし、設備の多くは大規模修繕を要する状態となっている。	B	B
施設運営	使用日数、使用時間等は守られているか。	条例等を遵守し、適切に運営を行っている。	A	A
	予約・利用許可等、利用者への対応は平等・公正に行われているか。	職員間で情報を共有し、細心の注意を払って平等・公正な運営に努めている。	A	A
	創意工夫により、魅力ある自主事業の実施等、施設の利用拡大やサービスの向上が図られているか。	施設の効率的な利用が図れるようホームページの空室状況及び催事情報等を随時更新して提供している。 駐車場不足という施設の構造的課題に対応するため、敷地外に自主的に駐車場を確保し利用者サービスに努めている。	B	B
	利用者の要望を把握し、運営に反映させ、満足度を高めているか。	利用者アンケートを通じて、利用者の要望把握を継続的に実施している。内容に応じて即時対応するなど、対応すべき要望には速やかに対応する体制を整えている。	B	B

運営体制	職員は適切に配置されているか。	責任者の配置や土日祝日の対応など、適切に人員配置を行っている。また、防火管理の有資格者を配置し、防火管理にも努めている。	A	A
	要望、苦情等への対応は迅速かつ適切か。県へ報告しているか。	苦情対応については、責任者が迅速・適切に行うほか、県へ適宜報告している。要望、苦情等の内容は職員や委託事業者と共有している。	A	A
	事故・災害等、緊急時に備えた体制は確保されているか。	消防計画や自衛消防隊の編成等により体制を整え、消防訓練を実施し、緊急時にも迅速に対応できるようにしている。また、入居団体の緊急連絡先リストを作成し連絡体制を整えている。	A	A
	県、その他関係機関との連携は取れているか。	定期的な報告のほか、要望や苦情等、施設管理等について、県との連絡調整を密にしている。また、管轄する消防署や警察署などとも連携し、運営体制の質的向上に努めている。	A	A
利用状況	利用者数の状況は、計画を達成できているか。	コロナ禍による利用者減は回復途上にあるが、計画を達成していない。しかし、従前の利用者数に戻ること、利用者の満足度を下げないよう配慮する必要がある。	C	C
	施設の稼働率は、事業計画に照らして適当な水準にあるか。	コロナ禍前に策定した計画の水準には至らないが、概ね適当な水準にあると認められる。	B	B
収支状況	収支計画が適正に執行されているか。	利用料収入は計画を下回っているが、経費節減に努め運営に支障が無いよう適正に執行できている。	B	B
	経費削減に向けた取組みがされているか。	入居団体に節電節水への呼びかけを行うなど、光熱水費の削減に努めた。修繕経費等も最小となるよう直営施行に努め、委託とする場合も複数業者から見積を徴している。	A	A
<p>【総合評価】・・・各評価項目及び施設の性格・特殊性を考慮した総合的な評価 管内の点検及び修繕に積極的に取り組んでおり、維持管理も適切に行われ、施設の利便性向上に向けた取り組みも確認できることから、総合的に見て良好であると評価できる。</p>				

- ※ ・実績（管理指標に対するコメント）欄については、指定管理者が記入する。
・総合評価欄については、所管課が記入する。
・自己評価、所管課評価欄について

評価	評価基準
A	事業計画を上回る成果があったもの
B	事業計画どおりの成果があったもの
C	事業計画を下回っており、改善努力が必要なもの