

指定管理者による公の施設の管理運営状況（令和4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	令和3年4月1日～令和8年3月31日（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"> <li>敷地面積：10,399.04㎡ ・建物面積：3,159.89㎡ ・延床面積：9,202.81㎡</li> <li>構造：鉄筋コンクリート造 地上5階 地下1階</li> <li>付属棟：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㎡</li> <li>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㎡</li> <li>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</li> <li>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。</li> <li>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</li> <li>テナントとして16団体等が入居</li> </ul>
業務内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>施設等の利用の承認等に関する業務</li> <li>施設等の利用料等の収受に関する業務</li> <li>その他上記に附帯する業務</li> </ul>

2 職員の状況

常勤職員：	4人	非常勤職員：	2人	合計：	6人
-------	----	--------	----	-----	----

3 収支状況

（令和4年度）

（単位：円）

収 入		支 出	
指定管理料	87,651,000	人件費（給与等）	15,814,956
利用料収入	13,452,580	光熱水費	27,597,646
自主事業収入等	0	租税公課等	2,490,832
その他（利息等）	2,800	自主事業費	0
県有施設管理業務支援金	5,780,000	その他（事務費・修繕費等）	60,982,946
収入合計	106,886,380	支出合計	106,886,380

4 利用状況

	令和4年度実績	令和3年度実績	令和2年度実績	令和元年度実績
①年間利用日数(日)	359	359	359	360
②年間利用者数(人)	59,719	34,470	29,871	108,813
③利用料収入(円) (指定管理者収受額)	13,452,580	10,137,460	8,553,080	16,796,520

## 5 サービス向上に向けた取組み

### 【新型コロナウイルス感染症予防対策】

- ・会館出入口に手指消毒液及びサーマルカメラを設置
- ・換気やソーシャルディスタンス確保等感染症対策に係る利用案内の配布、館内掲示、HP 掲載

### 【ホームページ】

- ・施設紹介ページ等の状況を更新するとともに、貸室の空室状況及び催事情報を随時更新

### 【予約受付】

- ・コミュニティホール予約団体等への1か月前打ち合わせ、研修室等利用団体等への使用日10日前の手続き確認を行うなど、円滑利用促進

### 【無料Wi-Fiスポットの提供等】

- ・これまで1階県民サロンだけだった「IBARAKI FREE Wi-Fi」をコミュニティホールや3・4階の各研修室においても利用できるよう整備
- ・デジタルサイネージを活用し、館内の催事情報等、各種情報を来館者へ提供

### 【要配慮者駐車場の設置】

- ・令和元年度より福祉の杜駐車場（第2駐車場）の運用を開始したが、福祉の杜駐車場までの距離が遠方（会館から約700m）であることから、その距離を歩くことが困難な方（障害者・高齢者等）向けに敷地内に「要配慮者駐車場」を設置

## 6 利用者満足度調査の結果及び対応状況

### ○調査方法

常時、館内にアンケート箱を設置するほか、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

#### ・利用施設の整備状況

	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	10	27	6	4	0	0
割合	21%	57%	13%	9%	0%	0%

#### 【利用者】※165名より回答有り

#### ・利用施設の整備状況

	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	19	106	36	2	0	2
割合	12%	64%	22%	1%	0%	1%

### ○利用者からの意見等

#### 【良い点】

- ・丁寧で親切だった。
- ・研修場所としては良い環境だと思う。
- ・トイレがきれい、ゴミもなくて気持ちよい。

#### 【悪い点】

- ・冷房・暖房の入りをよくしてほしい。
- ・床が古くてギスギス音のする所がいくつもある。

・警備員からのあいさつは一度もなかった。

【要 望】

・ギャラリーのパネルの故障、照明の暗さ、床のきしみを直してほしい。

○対応状況

・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、県及び指定管理者が協議のうえ、それぞれの役割に応じて修繕を進めている。利用者の安全・利便性の確保を最優先に、劣化の状況等をみながら優先順位を付けて計画的に対応している。

・窓口対応や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、委託事業者職員にかかわらず情報共有や研修等により改善に取り組んでいる。

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。	B	B
	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。利用者アンケートにおいても、施設の清掃には評価いただいている。	A	A
	破損箇所の修繕は適切か。	協定書に従い、指定管理者で対応できるものは適宜修繕している。	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。	平等・公正な運営については、対応する職員への指導等を含め、細心の注意を払っている。	B	B
	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で空室状況及び催事情報等を提供している。また、Wi-Fiルーターの増設、デジタルサイネージによる催事案内などサービス向上を図った。 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。	B	B
	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、緊急時等に会館事務室から入居団体へ連絡をする体制を整えている。	B	B
	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、備品管理等について、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、運営体制の向上に努めている。	B	A
利用状況	利用者数の状況は、計画を達成できているか。	新型コロナウイルス感染対策として「人と人との距離」を確保するため各研修室に設定した推奨利用者数は、高齢者等の利用が多い当施設としてはコロナ禍後も適切な人数と認められる。 コロナ禍による利用者減は回復傾向にあるが、計画を達成していない。しかし、従前の利用者数に戻すことで、利用者の満足度を下げる懸念がある。	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。	前項同様、新型コロナウイルスの影響により計画を達成することはできなかった。	C	C
収支状況	収支計画が適正に執行されているか。	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。	照明の間引き点灯の実施、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。 特に電気料金の急激な値上がりのため、入居団体等への節電協力を要請した。	B	B
<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
---	------------------------