

指定管理者評価表(外部評価シート)

1. 基本事項

施設の概要		評価対象期間		令和2年4月1日 ~ 令和4年3月31日	
施設の概要		指定管理の状況			
名称	可児市福祉センター	指定管理者	名称	株式会社 技研サービス	
所在地	可児市今渡682番地1	所在地	岐阜市宇佐南3丁目6番20号		
設置目的	市民の福祉の増進を図るために、次の事業を行う ・相談、講座、研修会等の場の提供 ・その他市民の福祉を増進するために必要な事業	指定管理期間	令和2年4月1日 ~ 令和7年3月31日 (2期目)		
		選定種別	公募	・非公募	利用料金制
供用開始年月	昭和53年	業務内容	(1)施設の利用に関すること (2)利用料金の徴収に関すること (3)施設の維持管理に関すること (4)施設の設置目的のために必要な単独事業を行うこと (5)その他必要な管理業務		
施設所管部署	福祉部 高齢福祉課				

2. 施設の運営状況

① 利用状況

項目	令和2年度(1年目)	令和3年度(2年目)
開館日数	298 日	324 日
施設利用件数	1,806 件	1,751 件
施設稼働率	22.7 %	16.4 %

② 自主事業実施状況

項目	令和2年度(1年目)	令和3年度(2年目)
開催回数	83 回	42 回
参加人数	146 人	111 人

③ 主な自主事業の内容

実施年度	事業の名称等	参加人数
令和2年度	やさしいピラティス教室	72 人
令和2年度	パソコン教室	12 人
令和2年度	健康づくり教室	38 人
令和2年度	ジュニア将棋教室	9 人
令和2年度	シニアスマホ教室	15 人
令和3年度	やさしいピラティス教室	61 人
令和3年度	パソコン教室	19 人

3. 収支状況

① 収入

単位:円

項目	令和2年度(1年目)	令和3年度(2年目)	
	実績	計画	実績
指定管理料	22,968,000	22,968,000	22,968,000
負担金	1,095,190		
利用料収入	8,540,465	7,700,000	7,713,455
その他収入	598,339	520,000	727,216
預金利息・電話料金・返金	-2,938,142		-1,042,126
自主事業収入	487,000	3,930,000	307,000
収入計 A	30,750,852	35,118,000	30,673,545

② 支出

単位:円

項目	令和2年度(1年目)	令和3年度(2年目)	
	実績	計画	実績
人件費	13,000,492	13,792,000	12,338,895
事務費	848,628	713,000	907,799
事業費	269,500	380,000	264,000
管理費	10,695,794	13,172,000	11,494,053
事務経費	3,518,432	3,575,000	3,382,970
自主事業支出	654,700	3,486,000	320,840
その他			
支出計 B	28,987,546	35,118,000	28,708,557
収支 A-B	1,763,306	0	1,964,988

4. 評価結果

区分	評価項目	評価内容	一次評価(施設所管課)		二次評価(選定評価委員会)	
			評価理由等	評価	評価理由等	評価
業務の履行	事業計画書及び協定書に掲げる業務の実施状況	事業計画書や協定書に掲げる業務が確実に実行されているか	新型コロナウイルスの感染拡大による閉館や自主事業の中止以外は、事業計画書及び協定書に基づき適切に実施されている	B	・この2年は利用者が減少する等新型コロナウイルスの影響を受けている面もあるが、事業計画書や協定書に基づき、業務は適切に実施されている ・人員は確保され、新型コロナ対策を踏まえた職員研修が実施されている ・新型コロナ対策は適切に実施されている ・過去2年間は、期間日数、施設利用、稼働率が減少したが、新型コロナの影響によるものであり、不可抗力であったと考えられる	B
	人員配置及び職員研修の状況	必要な人員が確保され、職員研修も実施されているか	必要な人員が確保されており、新型コロナウイルスの感染拡大防止の取組等の情報共有も行われる等、適切に実施されている	B		
	文書・帳簿の管理保存状況	管理業務に関する文書・帳簿は適切に整理保管されているか	事務所内書棚に適切に保管されている	B		
	施設設備・備品の保守管理の実施状況	管理施設の設備・備品の保守管理状況は適切か	法律に基づく点検等適切に実施されている 機器や備品の故障に対して、迅速に対応できている	B		
	緊急時の対応方法	緊急時の対応マニュアルや事後の対応への備えができていないか	危機管理マニュアルが適切に整備され、新型コロナウイルス対策についても適切に実施されている	B		
	利用者の推移	利用者が特別な事情がないにもかかわらず前年度に比べ減少していないか	新型コロナウイルスの感染拡大による影響が大きく、閉館や活動等の利用控えもあり、ここ2年は減少している	B		
サービスの水準	サービス向上及び経営改善に関する独自の取り組み	サービス向上等に向けた独自の取り組みは実施されているか	季節に合わせた展示コーナーを設置したり、自主事業で新たにシニア向けのスマホ教室を開催する等工夫している	B	・コロナで思いどおりに行かない中、自主事業でシニア向けのスマホ教室を実施するなどの努力がされている ・PR・情報提供方法、行事などの回数や予約の方法の満足度に課題が認められたが、全体的な利用者の満足度は高く、サービス水準の向上に向けた取り組みがなされている ・苦情やトラブルなどに、適切に対応されている	B
	利用者満足度調査における施設満足度	利用者の施設満足度は高いか	アンケートの結果において満足度は高かった	B		
	PR・情報提供の実施状況	様々な方法により、積極的なPRや情報提供が行われているか	ホームページ、ツイッター、市の広報による情報提供が行われている 館内にもポスターやお知らせ事項を積極的に掲示している	B		
	苦情処理の状況	苦情に関する帳簿が作成され、内容は職員に周知され、適切な対応がなされているか	苦情があった場合、適切に処理し、情報共有がなされている	B		
収支状況	指定管理施設の経理事務の状況	指定管理施設に関する経理事務は適正に行われているか	利用料収入の減少はあったが、収支は黒字であり、経理事務についても、適正に行われている	B	・コロナの影響がなく通年利用となったときの経費増、物価高が懸念されるが、指定管理費に関する経理事務及び指定管理施設の財務状況は適正である	B
	指定管理者の財務状況	指定管理者の財務状況は適正か	指定管理者施設の財務状況に問題はなく、適正である	B		
総合評価			新型コロナウイルスの感染拡大により、施設の管理については、大きな変化があり、特に清掃や消毒等の徹底や利用者記録の保管等や臨時の閉館や時短営業にも適切に対応できており、良好である	B	「所見」欄に記載	B

所見	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍という先の見えない状況の中、クラスター等を出さず、運営されており、適正、適切だと判断できる ・窓口の職員の対応も良く、施設全体の清掃が行き届いており好印象を受ける ・実際に施設を利用している人々の満足度が高いこと、新型コロナの影響で開館日数、施設利用、稼働率が減少したが、自主事業ではシニア向けスマホ教室等を実施していることから、指定管理者が利用者に寄り添った取り組みをしていることがうかがえる ・福祉センターをもっと多くの市民の皆さんに知っていただき利用につなげていけるよう積極的なPRの方法や施設の予約方法に課題が見られるため解決に向け取り組んでいただきたい ・本来の目的である「市民の福祉の増進」のため、市民にとってかけがえのない施設になる様、安心安全な運営、子どもから高齢者まで参加できる幅広い魅力ある自主事業、効率的な広報を期待する ・利用者が安心して利用できるようにコロナ感染対策にも工夫していることが理解でき、総合的には良好な運営状況であると判断できる
----	---

5. 参考(評価基準)

① 区分別評価基準

◆業務の履行

評価	内 容
A	適切に実施されており、より効果的に業務が実施されている
B	適切に実施されており、特に改善等を要する事項はない
C	おおむね適切に実施されているが、その一部に改善を必要とする事項が見受けられる
D	要求事項が実施されていないか、実施されていても適切ではないため大幅な改善が必要である

◆サービスの水準

評価	内 容
A	サービス水準の向上が認められ、独自の工夫も多く見受けられる
B	サービス水準はおおむね維持されている
C	サービス水準の一部に低下が見られ、サービス向上の努力が必要である
D	サービス水準が低下していると認められるため、サービス向上に向けた大幅な改善が必要である

◆収支状況

評価	内 容
A	収支は計画に比べ向上が見られる。財務状況も良好である
B	収支はおおむね計画どおりと認められる。財務状況は良好である
C	収支のいずれか、又は両方が計画を達成していない。財務状況は良好である
D	収支のいずれも計画を達成していない。財務状況も良好とはいえない

② 総合評価基準(評価指標の①②のいずれかの基準を採用し、評価を決定する)

評価	内 容
A	① 全ての評価がB以上で、Aの割合が60%以上である
	② 適切に実施されており、評価できる点が多く、改善が必要と思われる重要事項もない
B	① 全ての評価がB以上で、Aの割合が60%未満である
	② おおむね適切に実施されており、評価できる点もあるが、軽微な事項を含め改善が必要な事項がある
C	① A・Bに該当せず、Dの割合が30%以下である
	② 適切に実施されている部分もあるが、改善が必要と思われる重要な事項もある
D	① 上記のいずれの評価にも該当しない
	② 改善が必要と思われる重要な事項が多く、早急な改善が必要である