指定管理者評価表(外部評価シート)

1. 基本事項

評価対象期間 令和2年4月1日 ~ 令和6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	採用(一部)・完全)・不採用
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	年度(1年目)	年度(2年目)	年度(3年目)	年度(4年目)
開館日数	298 日	324 日	359 日	359 日
施設利用者数	1,806 件	1,751 件	2,747 件	2,868 件
施設稼働率	22.7 %	16.4 %	22.8 %	23.3 %

② 自主事業実施状況

項目	年度(1年目)	年度(2年目)	年度(3年目)	年度(4年目)
開催回数	83 回	42 回	101 回	151 回
参加人数	146 人	111 人	769 人	1,213 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5年度	優しいピラティス教室	494 人
令和5年度	パソコン教室	140 人
令和5年度	健康づくり教室	196 人
令和5年度	ジュニア将棋教室	132 人
令和5年度	バレリズム教室	82 人
令和5年度	フラダンス教室	85 人
令和5年度	スマホ教室	84 人

3. 収支状況

① 収入

単位:円

項目	年度(1年目)	年度(2年目)	年度(3年目)	年度(4年目)	
	実績	実績	実績	計画	実績
指定管理料	22,968,000	22,968,000	22,968,000	22,968,000	22,968,000
負担金	1,095,190		1,451,000		1,587,000
利用料収入	8,540,465	7,713,455	9,400,465	7,700,000	8,169,065
その他収入	598,339	727,216	538,059	520,000	680,012
預金利息・電話料金・返金	△ 2,938,142	△ 1,042,126	△ 544,985		△ 177,262
自主事業収入	487,000	307,000	591,790	3,930,000	925,850
収入計 A	30,750,852	30,673,545	34,404,329	35,118,000	34,152,665

② 支出

単位:円

項目	年度(1年目)	年度(2年目)	年度(3年目)	年度(4年目)	
	実績	実績	実績	計画	実績
人件費	13,000,492	12,338,895	12,774,597	13,792,000	12,758,588
事務費	848,628	907,799	1,106,692	713,000	1,099,917
事業費	269,500	264,000	335,000	380,000	390,358
管理費	10,695,794	11,494,053	16,493,106	13,172,000	15,620,718
事務経費	3,518,432	3,382,970	3,288,830	3,575,000	3,542,460
自主事業支出	654,700	320,840	770,900	3,486,000	644,022
その他					
支出計 B	28,987,546	28,708,557	34,769,125	35,118,000	34,056,063
収支 A-B	1,763,306	1,964,988	△ 364,796	0	96,602

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	適正に実施されている		B	・事業計画や協定書に基づき、業務を適切に実施。 ・必要な人員が確保され、研修も実施。 ・文書等の整理保管、緊急時の対応マニュアルの整備など備えあり。社協及びシルバー人材センターと連携あり。 ・自主事業に関する計画(新型コロナ前に計画)と実績の差が大きい、徐々に持ち直している。	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	適正に実施されている		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	事務所内書棚に適正に保管されてる		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	法に基づく点検等適正に実施されている		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ますか	危機管理マニュアルが適正に整備されている		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	【参考】平成30年(新型コロナ前) 利用件数2,920件 稼働率27.2% 令和4年度 利用件数2,747件 稼働率22.8% 令和5年度 利用件数2,868件 稼働率23.3%		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	令和4年度 自主事業数 4教室 令和5年度 自主事業数 9教室		A	・総合的な満足度(80%ほど)が比較的高水準。 ・様々な媒体を活用した広報活動を実施。 ・苦情に対して職員及び関係機関で共有し対応。 ・自主事業の参加人数が回復傾向。 ・自主事業の増加、利用率の向上に向け努力あり。	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	令和4年度 総合的な利用満足度 満足・大変満足84.9% 令和5年度 総合的な利用満足度 満足・大変満足79.0%		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、広報誌、回覧による情報提供がなされている		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	苦情に対して適宜対応している 令和5年度 職員・スタッフの対応満足度 満足・大変満足71.0%		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	適正に実施されている		B	・指定管理に関する経理事務及び財務状況は適正。 ・前年対比で減収・減益だが原因が特定されており問題なし。	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	適正である		B		
総合評価			新型コロナ前の利用件数には及ばないものの、徐々に回復傾向にある。稼働率を上げるため、新たな自主事業を企画し、参加者も多数いる。		B	「所見」欄に記載	B

所見	<ul style="list-style-type: none"> アンケート結果から利用者が概ね満足していること、畳の張替えや誘導灯の取替など安全・快適な環境づくりに努めていること等から利用者に寄り添った運営が伺える。利用者の増加が見込まれるなか引き続き利用者に寄り添い、又職員の待遇や働きやすさを考慮しながら管理運営に努めていただきたい。 施設稼働率の向上にこだわりをもって更なる利用率向上を目指していただき、設置目的が達成されることを期待する。 事業計画書に従い、管理運営が適正に実施されている。 施設の内外がいつも綺麗に保たれており、利用される方も気持ちが良い。 自主事業を増やし利用者の増加に向けて運営する姿勢は素晴らしい。今後は子ども向けの事業も考えていただきたい。PR方法は検討の余地あり。
----	--

- ・アンケート結果を分析し、意見や要望も収集し、利用者のニーズに応えようと努力がなされている。
- ・使いやすいような部屋が利用されておらず、もったいない。

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