

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3年4月1日 ~ 令和7年3月31日 | | |
| 施設の概要 | | 指定管理の状況 | | | |
| 名称 | 老人福祉センターやすらぎ館 | 指定名称 | 公益社団法人可児市シルバー人材センター | | |
| 所在地 | 可児市兼山1011番地1 | 指定所在地 | 可児市今渡682番地1 | | |
| 設置目的 | 旧兼山町時代に、高齢者の憩いの場が無く、町外の福寿苑等を利用していましたが、高齢者のため移動手段に限られ、継続利用が困難であった。今後、高齢化率上昇し、来るべき高齢社会を見越すとともに、高齢者に対する健康増進、教養の向上、生きがい支援などを目的とした、老人福祉法の規定による老人福祉センターを設置しました。 | 指定管理期間 | 令和3年4月1日 ~ 令和8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 | 平成5年4月 | 業務内容 | 生活相談、健康相談、機能回復訓練、教養講座、施設の設備・備品貸出、施設の設備・備品維持管理、やすらぎ館の設置目的を達成するために必要な業務のうち市長の権限に属するものを除く業務 | | |
| 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 | 3年度(1年目) | 4年度(2年目) | 5年度(3年目) | 6年度(4年目) |
|----------|----------|----------|----------|----------|
| 開館日数 | 217 日 | 241 日 | 241 日 | 243 日 |
| 施設利用者数 | 4,577 人 | 6,679 人 | 7,441 人 | 9,481 人 |
| 1日平均利用者数 | 21.1 人 | 27.7 人 | 30.9 人 | 39.0 人 |

② 自主事業実施状況

| 項目 | 3年度(1年目) | 4年度(2年目) | 5年度(3年目) | 6年度(4年目) |
|------|----------|----------|----------|----------|
| 開催回数 | 23 回 | 49 回 | 107 回 | 122 回 |
| 参加人数 | 347 人 | 1,363 人 | 1,683 人 | 2,274 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6年度 | まちかど運動教室 | 333 人 |
| 令和6年度 | ボールペン字教室 | 239 人 |
| 令和6年度 | ヨガ教室 | 341 人 |
| 令和6年度 | 日和会 | 236 人 |
| 令和6年度 | コンサート | 755 人 |
| 令和6年度 | やすらぎカフェ | 287 人 |
| 令和6年度 | 演芸 | 83 人 |

3. 収支状況

① 収入

単位:円

| 項目 | 3年度(1年目) | 4年度(2年目) | 5年度(3年目) | 6年度(4年目) | |
|-------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | 実績 | 実績 | 実績 | 計画 | 実績 |
| 指定管理料 | 11,500,000 | 11,500,000 | 11,500,000 | 11,500,000 | 11,500,000 |
| その他 | | | | 5,000 | |
| 収入計 A | 11,500,000 | 11,500,000 | 11,500,000 | 11,505,000 | 11,500,000 |

② 支出

単位:円

| 項目 | 3年度(1年目) | 4年度(2年目) | 5年度(3年目) | 6年度(4年目) | |
|--------|-----------|-----------|------------|------------|------------|
| | 実績 | 実績 | 実績 | 計画 | 実績 |
| 人件費 | 1,962,800 | 1,993,729 | 2,075,635 | 2,160,000 | 2,121,854 |
| 事務費 | 114,346 | 111,094 | 86,767 | 195,000 | 115,397 |
| 事業費 | 120,000 | 586,804 | 548,000 | 534,000 | 572,000 |
| 管理費 | 6,615,954 | 6,833,217 | 9,881,758 | 8,496,000 | 8,397,306 |
| その他 | 30,000 | 30,000 | 109,023 | 120,000 | 124,824 |
| 支出計 B | 8,843,100 | 9,554,844 | 12,701,183 | 11,505,000 | 11,331,381 |
| 収支 A-B | 2,656,900 | 1,945,156 | -1,201,183 | 0 | 168,619 |

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 | <ul style="list-style-type: none"> ・設備が老朽化しているなか、現状の設備が快適に使用されるよう工夫している。また、点検により安全確保に努めている。 ・新しい事業を立ち上げ利用者増に努めている。 | 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 | 利用者と一緒に消防訓練2回、避難訓練を1回実施している。個人情報の取扱い等については、備え付けのマニュアルで確認し、研修としている。 | 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 | 設備の老朽化等に伴う修繕(カラオケ設備等)に順次対応されている | 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 | やすらぎ館マニュアル規定集にて施設管理や感染症対応等が整理されている。緊急時の連絡網も事務所内に掲示されている | 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 | R5利用者数: 7,441人(前年度比+762人/+11.4%) R6利用者数: 9,481人(前年度比+2,040人/+27.4%) | A | | |
| 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 | アンケートで把握した安全面での要望に対して取り組みがなされた | B | <ul style="list-style-type: none"> ・アンケートから安全面や職員の対応に関する満足度が確認できる。 ・利用者を増やすため、高齢者が関心を持つ講座の実施や参加の呼びかけが熱心になされている。 ・やすらぎカフェ等の新事業に積極的に取り組みサービス向上を目指している。 | 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 | R5年度アンケートにて、安全面で「十分」と答えた方が70%、職員の対応で「とてもよい」と答えた方が80% | A | | |
| | 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 | 地区センターでの掲示や地区内回覧で自主事業等のPRがなされている | A | | |
| | 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 | 利用者から上がった要望等に対して職員間で情報共有がなされ、対応が検討されている | 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 | 適正に処理されている | B | <ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者の財政状況は適正と判断してよいと思われる。 | 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 | 特に問題なし | B | | |
| 総合評価 | | | 新規事業の企画(やすらぎカフェ等)がなされ、利用者増となった。安全面も考慮された運営がなされ満足度も高い。施設の老朽化等に伴う一部施設の利用禁止に対応するため、旧デイサービスセンターの一部を工夫して利用している。 | B | 「所見」欄に記載 | B |

| | |
|----|---|
| 所見 | <ul style="list-style-type: none"> ・利用者を増やすため何が必要かを考え、内容や開催時間の工夫、対象となる方への個別のアプローチ等、よく取り組まれている。設備の不具合については安全を第一に今後も取り組んでいただきたい。利用者がいつまでも通える場となるよう利用者が自動車で通えなくなった時の対応など検討いただきたい。 ・トイレの洋式化や旧デイサービスセンターの一部利用など利用しやすい環境づくりに取り組まれている。 ・人員配置がしやすい管理者であると考え、社会における諸問題が複雑化しているため、職員研修の充実を図っていただきたい。 ・高齢者の方もスマホを利用される方が増えている。スマホ教室とやすらぎカフェのPRをつなげるなどSNSでの広告・広報などが考えられるのではないか。 ・アンケートから優しい職員であること、憩いの場所となっていることが伺われ、地域の憩いの場としての設置目的に沿った運営がなされている。 |
|----|---|

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 |