

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5年3月31日	
施設の概要		指定管理の状況		
名称	老人福祉センター可児川苑	指定管理者	名称	公益社団法人可児市シルバー人材センター
所在地	可児市坂戸765番地		所在地	可児市今渡682番地1
設置目的	可児市は昭和50年代から急激な人口増加の時代を迎え、当時は高齢化率が約7%でしたが、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て、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 (3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	平成3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、可児川苑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	令和3年度(1年目)	令和4年度(2年目)
開館日数	217 日	241 日
施設利用者数	13,262 人	19,064 人
1日平均利用者数	61.0 人	79.0 人

※R3.9閉館

② 事業実施状況

項目	令和3年度(1年目)	令和4年度(2年目)
開催回数	58 回	145 回
参加人数	846 人	2,805 人

③ 主な事業の内容

実施年度	事業の名称等	参加人数
令和3年度	まちかど運動教室	319 人
令和3年度	ヨガ教室	242 人
令和3年度	かな書道教室	103 人
令和4年度	まちかど運動教室	635 人
令和4年度	ヨガ教室	973 人
令和4年度	かな書道教室	181 人
令和4年度	太極拳	340 人

3. 収支状況

① 収入

単位:円

項目	令和3年度(1年目)	令和4年度(2年目)	
	実績	計画	実績
指定管理料	29,600,000	29,600,000	29,600,000
負担金			760,000
その他収入	22,136	35,000	6,347
収入計 A	29,622,136	29,635,000	30,366,347

② 支出

単位:円

項目	令和3年度(1年目)	令和4年度(2年目)	
	実績	計画	実績
人件費	2,275,416	2,420,000	2,383,444
事務費	182,382	300,000	198,170
事業費	373,000	880,000	1,121,106
管理費	22,835,143	25,870,000	27,377,455
その他	110,000	165,000	110,000
(参考:光熱水費)	(4,695,885)	(5,750,000)	(7,214,214)
支出計 B	25,775,941	29,635,000	31,190,175
収支 A-B	3,846,195	0	-823,828

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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ禍の不安定な社会状況の中で柔軟に対応されたことを評価します</li> <li>・囲碁将棋などの消毒をされたことをはじめ、感染症対策や利用者の健康管理に配慮された対応が実践されている</li> <li>・新型コロナウイルス対策について、徹底されており、利用者が令和4年度は令和3年度より増えている</li> <li>・利用者への説明責任を果たして、今年度以降の利用拡大、努力を期待します</li> </ul>	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ますか	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ったが、令和3年度に比べると令和4年度は回復している	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	継続しているまちかど運動教室やヨガ教室も人気が高く、令和4年度からは新たに太極拳を開催する等サービス向上に取り組んでいる	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ヨガ教室等人気の講座が継続されていること、社会・地域のニーズを踏まえて新たにフレイル講座、認知症講座を開催し利用者の期待に応えている</li> <li>・職員の動き、対応は良好であり、常にサービスの向上を目指して取り組んでいる</li> <li>・利用拡大のためPR周知を向上や設備充実を図っていただきたい</li> </ul>	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	満足度を高めるため、調査により様々な意見を聞き改善に取り組んでいる	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	チラシや苑内掲示等を積極的に実施している	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	ほぼ計画通り適切に行われているが、令和4年度は、電気料金等の価格高騰により、市からの負担金を収入したが、赤字となっている。	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ禍、公共料金等の高騰を考えれば良好と判断</li> <li>・予測できないこともあるが、柔軟に対応ください</li> </ul>	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、施設の利用に大きな制限がある中、特に大きな問題もなく適切に管理されている。コロナにより減少傾向であった利用者についても、部屋の配置換えや新たな教室の開催等様々な工夫をすることで、回復しており、良好であると判断できる。	B	「所見」欄に記載	B

**所見**      新型コロナウイルス感染症、気候などの影響がある中、感染症対策の徹底等利用方法を工夫し、適切に対応されていると思われます。感染拡大や電気料金の価格高騰などイレギュラーな状況が続く中、職員の動き・対応は良好であり、利用者 に配慮した管理運営ができています。  
 コロナの影響を受けて活動の停止や規模が縮小となる中、コロナ以前に全てを戻すことなく、時世に合った高齢者施策、施設として今後も頑張ってください。  
 可児市への報告、相談、利用者の意見及び今回の評価も鑑み、今後も改善に取り組んでいただき、さらに発展されますよう期待しています。

## 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