

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	平成28年4月1日 ~ 令和2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	指定所在地	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	平成28年4月1日 ~ 令和3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	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	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
開館日数	241 日	242 日	241 日	222 日
施設利用者数	58,038 人	57,655 人	58,996 人	52,293 人
1日平均利用者数	241 人	238 人	245 人	236 人

② 自主事業実施状況

項目	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
開催回数	73 回	99 回	98 回	84 回
参加人数	1,265 人	1,930 人	2,271 人	2,237 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
令和元年度	茶道教室 全11回	263 人
令和元年度	かな書道教室 全11回	243 人
令和元年度	古文書教室(江戸塾) 全21回	153 人
令和元年度	マンデーウォーキング 全11回	186 人
令和元年度	まちかど運動教室 全21回	957 人
令和元年度	ヨガ教室 全11回	434 人
平成30年度	生け花教室 全10回	66 人

3. 収支状況

① 収入

単位:円

項目	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
指定管理料	32,000,000	32,000,000	32,000,000	32,250,000
デイサービス光熱水費	5,150,000	5,150,000	5,150,000	5,197,686
雑収益(コピー等)	33,054	31,969	50,547	50,039
その他				
収入計 A	37,183,054	37,181,969	37,200,547	37,497,725

② 支出

単位:円

項目	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
事業費 <small>以下主な項目</small>	35,003,824	36,190,557	36,659,296	36,552,946
光熱水費	13,498,871	15,082,958	15,083,152	14,945,380
支払配分金	8,345,203	8,755,875	8,645,615	8,649,595
委託費	6,866,519	6,904,093	6,896,191	7,137,935
臨時雇賃金	1,804,275	1,758,525	1,786,000	1,811,275
修繕費	896,065	542,514	902,762	798,541
保険料	335,000	333,950	333,950	333,950
支出計 B	35,003,824	36,190,557	36,659,296	36,552,946
収支 A-B	2,179,230	991,412	541,251	944,779

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	各種事業や委託業務等について、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。	B	業務の履行は、適切に実施されており、特に改善等を要する事項はありません。引き続き安全に留意し、事業を実践していただきたい。緊急時の対応として、新型コロナウイルスの影響を考慮して施設の閉館の判断を迅速に決定できた。	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	管理者や事務員のほか、看護師や運転手等必要な人員が確保され、情報共有、連携されている。	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	事務所の書庫、書棚に適切に整理保管されている。	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	消防や空調等の設備の定期的な保守管理が実施され、また、不具合発生時の対応も適正におこなわれている。	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ないか	マニュアルの整備と職員への情報共有ができていない。新型コロナウイルス対応では市と協議し、安全を最優先し閉館した。	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	28年時に比べ、30年は増加していたが、令和元年度については、新型コロナウイルスの影響もあり減少している。	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	平成30年度の途中からヨガ教室を開始。まちかど運動教室と並ぶ人気の教室として定着。介護予防や引きこもり等の改善につながっている。	A	健康につながる運動の教室(まちかど運動、ヨガ)は人気が高く、開催により利用者の増加につながっています。アンケート結果に対し努力がなされ、よりよく改善されています。業務も多く実施されており、サービス水準も高く維持されているが、より高いレベルで管理するため、苦情・要望を改善につなげる必要があります。	A
	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に、施設面や事業について、その他要望・提案についてアンケートを実施。できるものについて対応を実施。	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	HPや市の広報紙、苑内への掲示等により広報できている。	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	苦情自体が発生しないよう行き届いた管理がなされている中、苦情発生時の体制整備と、市への報告が適正に実施されている。	B		
収支状況	指定管理経費の経理事務の状況	指定管理費に関する経理事務は適正に行われているか	過去4年間黒字であり、ほぼ計画通り適切に行われている。	B	計画どおり、適切に実施されています。指定管理費が適正に執行されています。	B
	指定管理者施設の財務状況	指定管理者施設の財務状況は適正か	適正に実施されている。	B		
総合評価			事業の回数も増えており、利用者数は、平成28年時に比べると増加傾向で推移している。年々、設備や機器の不具合が増えてくる中で、維持管理等についても適正に行われていると判断できる。	B	「所見」欄に記載	B

所見 老人福祉センターの設置目的を達成するため、健康につながる運動等ニーズにあった事業が行われており、施設利用者が増加していることについて評価します。実施したアンケートの結果をもとに、駐車場の安全対策等利用者の意見・要望が生かされ、より安心・安全に利用できるよう改善されています。ホームページや苑内での掲示等情報提供にも力をいれており、積極的なPR、情報提供がなされているため、利用しやすい管理がなされています。令和2年3月からは新型コロナウイルスで閉館となっているが、利用者数の増加や事業内容の見直し、サービスの水準の維持・向上に取り組む等指定管理業務が適切に実施されており、利用者の増加や黒字の収支等につながっています。特定の利用者に固定化される傾向があるため、新規利用者拡大に努めていくという課題はあるが、全体的に計画どおり管理運営されており、特別に問題となる点はありません。

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