

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29年4月1日 ~ 平成31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	名 称	株式会社 技研サービス	
所 在 地	可児市今渡682番地1	管理者	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		平成27年4月1日 ~ 平成32年3月31日（1期目）	
		選 定 種 別		公募	・ 非公募
		業 務 内 容		利用料金制	採用（一部）・ 完全） ・ 不採用
供用開始年月	昭和53年	貸部屋・貸ホールの運営、施設の維持管理			
施設所管部署	福祉部高齢福祉課				

2. 施設の運営状況

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	360 日	359 日	359 日	358 日
施設利用件数	3,055 件	3,030 件	2,886 件	2,920 件
施設稼働率	25.4 %	26.9 %	24.9 %	27.2 %

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	5 回	89 回	88 回	111 回
参 加 人 数	37 人	148 人	255 人	202 人

主な自主事業の内容

実施年度	事業の名称等	参加人数
平成27年度	赤い羽根マッサージチェア設置	135 人
平成28年度	飾り巻き寿司教室	47 人
平成28年度	けん玉体験教室	6 人
平成28年度	やさしいピラティス	45 人
平成28年度	健康づくり教室	24 人
平成28年度	パソコン教室	26 人
平成29年度	終活セミナー	60 人
平成30年度	ジュニア将棋教室	12 人

3. 収支状況

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	19,980,000	19,980,000	19,980,000	19,980,000	19,980,000
利用料収入	9,025,403	8,402,989	7,305,886	8,434,000	7,873,610
自主事業収入	46,050	750,500	997,600		837,200
そ の 他	693,102	728,096	621,595	636,000	512,677
収入計 A	29,744,555	29,861,585	28,905,081	29,050,000	29,203,487

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	10,400,639	12,143,306	14,043,783	12,576,000	13,919,235
事 務 費	696,425	621,060	872,968	613,000	717,800
事業費	482,240	335,336	362,340	390,000	318,000
管 理 費	12,207,182	11,779,593	12,653,122	12,197,000	12,607,607
事務経費	2,205,615	3,070,168	2,759,977	3,274,000	3,371,653
自主事業支出	39,514	651,948	797,080	0	782,977
そ の 他					
支出計 B	26,031,615	28,601,411	31,489,270	29,050,000	31,717,272
収支 A-B	3,712,940	1,260,174	-2,584,189	0	-2,513,785

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	市民の福祉を増進するため、事業計画書や協定書に基づいて業務が、適切に実施されている。	B	・事業計画書や協定書に基づき業務が的確に実施されている。 また、職員研修、文書・帳簿の作成・保管並びに施設設備・備品等の保守・管理なども概ね適切に実施されている。 ・人員配置については当初よりも増員し、サービス向上に努めている。 ・駐車場の問題があり、利用の制限をしている場合もあるが、稼働率は向上している。稼働率向上に向けてもう少し工夫が必要である。	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	必要な人員体制が整備され、「接客・接遇・緊急時対応」をテーマにした職員研修も実施されている。	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	管理業務に関する文書・帳簿が、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	法に基づく点検のほか日常の点検や備品の管理についても適切に実施されている。	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	年2回の避難訓練、市防災訓練への参加で緊急時に備える訓練を実施し、危機管理マニュアルについても適切に整備されている。	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	指定管理導入前の平成26年度と比較すると、利用件数(H26:2,925件)は同水準、稼働率(H26:24.4%)は上昇している。	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	健康づくり教室等の自主事業(講座の開催、季節に合わせた展示コーナー設置、スタンプラリー)を実施している。	B	・広報やホームページ等の他PRの方法や駐車場不足、アンケートの方法など改善すべき課題はある。しかし、清掃や設備点検等のサービスの水準は高く、利用者の満足度も高く、苦情件数も極めて少ない。 ・利用者へのサービス水準は概ね維持されている。	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、特に施設の清潔さ、使いやすさの項目の満足度が高く総合的な施設の利用満足度は7割を超えている。	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	ホームページ、広報かに、チラシ(館内掲示、地区回覧)による情報提供が行われている。	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	苦情内容について台帳が整備され、情報も共有されている。苦情は1件と少なく、適宜対応している。	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	職員体制の見直しや人件費増加により支出が増えており収支は赤字である。必要な措置であるが、支出について見直しが必要。	B	・指定管理者(法人)の営業成績は順調であるが、人件費の増加等収支状況は2年間赤字である。人件費・管理費を中心に支出内容の精査に努める必要がある。	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	流動比率、固定比率、負債比率、総資本経常利益率とも問題なく財務状況は適正である。	B		
総 合 評 価			施設維持や苦情等に対応しており問題なく運営・管理されている。自主事業も、ニーズに合わせ集客につながっている。管理体制強化等による人件費増により、収支が赤字であるが業務をより適正に行うための必要な措置であり、利用料収入の増加等、黒字改善へ向け努力していただきたい。	B	「所見」欄に記載	B

所 見	・施設はとてもきれいに清掃されており、設備の管理についても問題なく実施されている。継続している自主事業も人気を博している状況となっており、施設全体が明るい雰囲気、利用者の満足度も高くなっている。 ・アンケート等による利用者ニーズの把握や、広報活動の充実・手段の見直しを進め、集客に向けて取組みを改善していただきたい。利用者満足度を更に高めるための創意工夫も必要である。 ・災害時やトラブル対応等、職員に必要な能力を高めること、また、業務改善を進めることで利用者目線を大切にしながら、より高い水準のサービスでの施設管理を期待します。 ・施設の収支状況の健全化に努めていただきたい。
-----	--

5. 参考(評価基準)

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

総合評価基準(評価指標の どれか一つの基準を採用し、評価を決定する)

評価	内 容
A	全ての評価がB以上で、Aの割合が60%以上である
	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	全ての評価がB以上で、Aの割合が60%未満である
	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	A・Bに該当せず、Dの割合が30%以下である
	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	上記のいずれの評価にも該当しない
	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