

# 令和4年度指定管理者 評価結果報告書

令和5年7月

知立市指定管理者選定等審査委員会

## 目次

目次.....	1
Ⅰ. 令和4年度指定管理者内部評価について.....	2
Ⅱ. 各施設評価シート.....	4
令和4年度 かとれあワークス 評価シート.....	4
令和4年度 文化会館 評価シート.....	11
令和4年度 西丘コミュニティセンター 評価シート.....	19
令和4年度 知立市有料駐車場 評価シート.....	24
令和4年度 地域福祉センター 評価シート.....	30
令和4年度 いきがいセンター 評価シート.....	35
Ⅲ. 令和4年度指定管理者評価結果一覧.....	40

## I. 令和4年度指定管理者内部評価について

令和4年度の指定管理者による管理運営が終了し、公の施設における指定管理者の指定の  
手続等に関する条例（以下「条例」という。）第8条に規定する事業報告書が市長に提出  
されたことから、この事業報告書及び関係資料等により、「指定管理者評価にかかる基  
本方針（平成31年1月第五次改訂版）」にもとづき、内部評価を実施したので、ここに結  
果を報告する。

### 【参考】「条例」及び「指定管理者評価にかかる基本方針」抜粋

#### ◎知立市公の施設における指定管理者の指定の手続等に関する条例

第8条 指定管理者は、毎年度終了後30日以内に、その管理する施設に関する次に掲げる  
事項を記載した事業報告書を作成し、市長に提出しなければならない。ただし、第10条  
第1項の規定により指定を取り消されたときは、その取り消された日から起算して30日  
以内に当該年度の当該日までの間の事業報告書を提出しなければならない。

- (1) 管理の業務の実施及び利用の状況
- (2) 使用料又は利用に係る料金の収入の実績
- (3) 管理に係る経費の収支状況
- (4) 前3号に掲げるもののほか、管理の実態を把握するために市長が必要と認める事項

#### ◎指定管理者評価にかかる基本方針

##### 【第1段階＝基礎評価】

**施設所管課**は、指定管理者より提出された事業報告書及び関係書類等にもとづき、指定  
管理者の業務の遂行状況や実績を確認するため、評価を実施する。

##### □評価の手法

###### ① 事業報告書等による評価（年1回）

**施設所管課**は、指定管理者から提出された事業報告書及び関係書類等により、指定管理  
者の適正かつ確実なサービスの提供が確保されているかについて、また、履行内容及び報  
告書等の具体的な内容が要求基準を満たしているかについて評価する。なお、利便性・サ  
ービスの向上や、施設の有効活用、管理経費の縮減、地域活性化等において、独自の創意  
工夫により、要求水準以上の取組みを行っている場合は、それを積極的に評価する。

###### ② 随時評価

**施設所管課**は、必要に応じて業務実施状況等を確認することを目的として、指定管理者  
に対して随時評価を実施する。随時評価は、指定管理者に事前に連絡した上で、施設の維  
持管理、業務実施状況や経費の収支状況に関し説明を求め、また施設の維持管理状況を確  
認することができる。

###### ③ 評価シートの作成

**施設所管課**は、《別紙1》に示す評価シートにより、①及び②の評価結果を取りまとめる。

**【第2段階＝評価委員会の運営、内部検証】**

評価委員会においては、施設所管課が、評価結果及びその理由を、《別紙1》に示す評価シートにもとづき説明する。その説明にもとづき、評価委員会でその評価結果が適正であるかを審査・検証する。（疑義が生じた場合は、所管課と協議のうえ、評価するものとする）

その結果を受けて、事務局において「内部評価結果報告書」を作成する。

**【内部評価結果報告書の報告】**

上記により作成した内部評価結果報告書について、指定管理者選定等審査委員会へ報告する。

第1段階（基礎評価）については、事業年度終了後30日以内に提出された事業報告書及び関係書類等により、基本方針にもとづき、施設所管課が適正に実施し、5月10日（水）に財務課まで提出されたものである。

第2段階（評価委員会）については、「知立市指定管理者評価委員会設置要綱」にもとづき、5月24日（水）に知立市役所にて開催され、基礎評価結果が適正であるかを審査・検証したものである。

◎指定管理者評価委員会

会長：財務課長  
委員：施設所管課長6名  
事務：評価に関する事項の調査（検証）及び報告

第3段階（審査委員会）については、条例第14条及び「知立市指定管理者選定等審査委員会規則」にもとづき、7月11日（火）に知立市役所にて開催され、内部評価結果報告書及び関係書類等から指定管理者の管理に対する評価を実施したものである。（この評価結果をもって、評価結果報告書を作成）

◎指定管理者選定等審査委員会

委員長：田中 明彦  
委員：職員委員（4名）、市民委員（4名）  
事務：指定管理者の管理に対する評価に関する事項

**【評価の結果に基づいた報告及び指示】**

市は指定管理者評価結果報告書の内容について、指定管理者に速やかに通知することとし、指摘事項等については、早期に改善・対応するよう指導するものとする。

**【市民への報告】**

この「評価結果報告書」については、ホームページで公表していくものとする。

Ⅱ. 各施設評価シート

令和4年度 かとれあワークス 評価シート

1. 施設の概要

施設名称 (所在地)	かとれあワークス 知立市桜木町桜木 11 番地 2		
施設の目的	精神障害者及び知的障害者の福祉の増進を図るため		
設備の概要	建築構造 鉄筋コンクリート造2階建*委任する部分=増設の1階部分 敷地面積 271.58 m <sup>2</sup> 延床面積 242.08 m <sup>2</sup> 開設年月 平成13年4月 施設概要 作業室・事務室・休養室・倉庫・湯沸室・トイレ・ロッカー室		
指定管理者 (指定期間)	特定非営利活動法人かとれあ福祉ネット 代表 梅村仁志 令和2年4月1日～令和7年3月31日		
利用許可(利用検討)業務	<input type="checkbox"/> あり(有料) <input checked="" type="checkbox"/> あり(無料) ※目的外使用許可は市が行う		
業務内容	1. 知立市かとれあワークス条例第3条に規定する事業の実施に関する業務 2. かとれあワークスの維持管理に関する業務 3. 前各号に掲げるもののほか、かとれあワークスの設置目的を達成するために市長が必要と認める業務 (具体的内容) ・作業訓練・生活訓練・相談支援・年間行事(誕生日会、お花見、リクレーション、地域行事のバザー出展等)		
	業務規模 (指定管理委託料等)	事業費: 20,314,828 円 指定管理委託料: 19,595,102 円	

2. 施設の利用実績

(1) 利用時間

項目	実施状況	基本協定書に基づく履行確認
開館日数	241 日	協定書のとおり実施
開館時間	午前9時30分～午後4時	協定書のとおり実施

(2) 利用者数等

項目	R2年度実績	R3年度実績	R4年度実績	検証・分析
利用者数【人】	2,376	2,076	1,926	市内において障害福祉サービス事業所が増加している事等により利用者数は減少傾向にあるが、概ね安定した人数を確保している(平均利用者数7.99人)。
利用料金【円】	無料	無料	無料	市条例のとおり

### 3. 管理業務の実施状況

項目	実施状況	基本協定書に基づく履行確認
関係法規等の遵守	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 運営内規及び運営委員会会則を設け関係法規の遵守を行なう。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 業務に従事する従業者は関係法規等の習得が適切に行われている。</li> <li>・ 関係法規等にもとづき、適切に業務が遂行されている。</li> </ul>
業務実施体制の確立	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 職員就業規則、パートタイム職員就業規則及び職員の給与に関する規程を設け、業務実施体制の確立を行う。</li> <li>・ 常勤職員 3 名（施設長 1 名、指導員 2 名）、非常勤職員 1 名（月～金曜日勤務）、令和 4 年 4 月～令和 5 年 3 月 非常勤職員 1 名欠員（現在も募集中）</li> <li>・ 職員の内、社会福祉士 1 名、精神保健福祉士 1 名、介護福祉士 1 名</li> <li>・ 顧問医 1 名</li> <li>・ 職員ミーティング及びケース検討（毎月 1 回）</li> <li>・ NPO 法人連絡会議（毎月 1 回）</li> <li>・ 関係機関との連絡調整会議「知立障がいフォーラムリング C」（年 5 回）「ボランティア連絡会議」（年 2 回）「障がい者社会参加支援事業実行委員会」（年 3 回）「知立市福祉健康まつり等開催実行委員会」（年 4 回）</li> <li>・ 職員研修（年 5 回）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 協定書等に規定する業務を適切に実施している。</li> <li>・ 業務を遂行するために十分な能力を持った従業者は確保されている。</li> <li>・ 非常勤職員の欠員が続いているが、適切な対応ができる体制を維持している。 （管理責任者の設置、市との連絡体制の確保）</li> <li>・ 業務遂行に必要な資格者を置いている。</li> <li>・ 従業者に対する研修等を実施している。</li> </ul>
日常的な環境整備	開・施錠、落し物等の管理、整理・整頓 等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 適正に環境整備が行われている。</li> </ul>
利用許可	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 登録者数 18 名（令和 5 年 3 月 31 日現在）</li> <li>・ 令和 4 年度新規登録者 3 名、退所者 0 名（令和 3 年度末登録者数 17 名 内 2 名は 4 年度に未更新）</li> <li>・ 利用検討会（11 月、2 月、3 月の年 3 回開催）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用者へ利用についての説明を行なっている。</li> <li>・ 利用検討会は適切に行なわれている。</li> </ul> <p>※許可業務は市が行なう。</p>
施設設備及び物品の維持管理	修繕実施状況（市が実施） <ul style="list-style-type: none"> <li>・ なし</li> </ul> 施設の警備状況 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 全日警（職員不在時）に委託</li> </ul> 清掃業務の状況 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 職員、利用者で毎日清掃</li> </ul> 安全衛生管理、施設の維持管理、物件の管理の状況 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 常勤、非常勤職員 4 人による管理を行い、毎月運営委員会で報告</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 施設の保安管理が適切に行われている。（消防設備、セキュリティシステム等）</li> <li>・ 清掃業務等が適切に行われている。</li> <li>・ 安全衛生管理に配慮した管理運営がされている。</li> <li>・ 施設の維持管理が良好な状態に維持管理されている。</li> <li>・ 物件の管理は適切に行われている。</li> </ul>
管理の業務の再委託	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 管理の再委託はなし</li> </ul>	再委託は行なわれていない

項目	実施状況	基本協定書に基づく履行確認
文書の管理・保存	<ul style="list-style-type: none"> <li>・常勤職員 3 人による管理を行い、保存</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・文書の管理・保存が適切に行なわれている。</li> </ul>
緊急時の対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・緊急対応要領を設け、緊急時機能の確保を行う。</li> <li>・洪水時の避難確保計画を設け、洪水時機能の確保を行う。</li> <li>・消防訓練に参加（保健センターと合同、7/22、3/8）</li> <li>・水防訓練に参加（保健センターと合同、3/8）</li> <li>・防災ラジオ設置</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事故、災害発生等の緊急時の対応は確保されている（対応要領を作成している）。</li> <li>・防災訓練の参加等により、地域と連携した防災の取り組みを行っている。</li> </ul>
保険加入	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者傷害保険加入</li> <li>・身体、財物における施設賠償補償及び借家人賠償責任補償保険、火災保険加入</li> <li>・車の自動車保険加入</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新たに利用者全員分の傷害保険に加入する等、適切に行われている。</li> </ul>
市との連携	<p>事前協議実施状況</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・電気・ガス料金高騰について（福祉課）</li> <li>・こころの健康カフェ事業について（福祉課）</li> <li>・エアコン設備について（福祉課・健康増進課）</li> <li>・LED蛍光灯設備について（福祉課・健康増進課）</li> <li>・新型コロナウイルス感染症防止対策について（福祉課）</li> <li>・給湯器購入について（福祉課）</li> <li>・自主製品の購入について（福祉課）</li> <li>・選挙啓発物品について（総務課）</li> <li>・消防・水防訓練について（健康増進課）</li> <li>・かとれあワークスのホームページ作成について（福祉課）</li> <li>・健康マイレージについて（健康増進課）</li> </ul> <p>連絡調整会議実施状況</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・運営委員会（毎月 1 回）</li> <li>・利用検討会（11 月、2 月、3 月の年 3 回開催）</li> <li>・障害者地域自立支援協議会ワーキング部会（9 月開催）</li> <li>・こころの健康支援ネットワーク会議（年 2 回 8 月、12 月開催）（12 月は書面開催）</li> <li>・こころ・ほっと・カフェ（12 月 10 日開催）</li> <li>・こころの健康講座（2 月 4 日開催）</li> <li>・障害者総合支援認定審査会（年 6 回出席）</li> </ul> <p>市の実地調査状況</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・月 1 回の運営委員会及び必要に応じて随時</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・重要事項について、市との事前協議を実施している。</li> <li>・情報交換等のための連絡調整会議を開催している。</li> <li>・市が求める報告に対し、速やかに応じている。</li> <li>・市が実施する実地調査に応じている。</li> <li>・疑義が生じた事項について、市との協議を実施している。</li> <li>・新型コロナウイルス感染防止対策について随時市と情報共有をし、対応している。</li> </ul>

項目	実施状況	基本協定書に基づく履行確認
個人情報の保護	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 指定管理者の情報公開に関する規程を設け、個人情報の管理を行う。</li> <li>・ 個人情報が含まれた印刷物及び電子記録媒体等は鍵をかけた保管庫にしまい、外部に持ち出さない。</li> <li>・ 会議で扱う資料には個人名の記載を避ける。</li> <li>・ 個人情報の公開に関する申請はなし。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 知立市個人情報保護条例等法規に基づき適切に取り扱われている。</li> <li>・ 協定書に規定する措置をとっている（市への報告及び申出者への説明）。</li> <li>・ 利用者等のプライバシーに十分配慮し、業務が行なわれている</li> </ul>
情報の公開	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 指定管理者の情報公開に関する規程を設け、申出に基づき情報公開を行う。</li> <li>・ 申出はなし。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 協定書に規定する措置をとっている（市への報告及び申出者への説明）。</li> </ul>
その他		

#### 4. 経費の執行管理

##### (1) 帳簿類や経理規定に関する状況

常勤職員3人による管理を行い、毎月運営委員会で報告。毎年、年度終了後、特定非営利活動法人かとれあ福祉ネットの会計監査を受けている。

(2) 経費の収支状況 (単位: 円)

科目	R3決算	R4予算	R4決算	比較 (R4決算-R3決算)	検証・分析
①収入	20,488,320	21,825,000	20,314,828	△ 173,492	補助指導員(パート職員)の欠員及び新型コロナウイルス感染症対策のため各種活動等が中止や縮小になったことにより精算をした(1,478,898円返金)。 バザー等の行事が再開されつつあるため、作業収入は増加した。
委託料	19,980,816	21,074,000	19,595,102	△ 385,714	
委託料外収入	51,393	50,000	52,058	665	
基金繰入金	0	1,000	0	0	
作業収入	456,111	700,000	667,668	211,557	
②支出	20,488,320	21,825,000	20,314,828	△ 173,492	歳出は補助指導員の欠員により人件費が減少している。また利用者の利用状況の減少により、通所手当の額も減少している。
人件費	17,933,944	18,193,000	17,326,663	△ 607,281	
旅費	0	95,000	6,700	6,700	
修繕料	2,900	145,000	128,414	125,514	
需用費	409,642	421,000	413,698	4,056	
保険料	133,030	205,000	198,020	64,990	
電話料	124,396	130,000	110,495	△ 13,901	
郵便料	5,643	10,000	5,056	△ 587	
光熱水費	418,909	505,000	479,070	60,161	
備品購入費	6,940	10,000	9,980	3,040	
負担金	42,014	50,000	40,116	△ 1,898	
予備費	7,243	10,000	0	△ 7,243	
通所手当	896,155	1,300,000	876,890	△ 19,265	
レレション費	20,706	50,000	25,005	4,299	
基金積立金	30,687	1,000	27,053	△ 3,634	
工賃	456,111	700,000	667,668	211,557	

5. サービス等の向上に関する取組み

(1) 利用者からの意見及び苦情への対応

<p>①利用者アンケート等の実施状況</p> <p>利用者に対し令和5年3月30日～令和5年4月25日に実施</p> <p>②利用者アンケートの実施結果(抜粋)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・作業の内容 満足している8人(50.0%) 普通7人(43.8%) 不満がある1人(6.3%)</li> <li>・イベント、バザーについて 満足している8人(50.0%) 普通8人(50.0%) 不満がある0人</li> </ul> <p>③利用者からの要望・苦情と対処・改善内容</p> <p>利用者との全体ミーティング及び利用者の必要に応じて随時個別に対話を行い、意見及び苦情の受付を行なっている。</p>
---

## (2) 安全な利用を確保するための取組み

緊急時対応要領を作成し、防災のため各種訓練を実施している。  
毎朝利用者とのミーティングを行い、その日の活動内容について話し合いを行う。  
活動時に安全な活動が行なわれるよう、常に職員が指導援助を行う。

## (3) 利用促進に関する取組み

### ① 広報活動

機関紙「かとれあ通信」（年4回）パンフレットの配布、地域イベント、バザーへの参加（年28回）地域ボランティア、見学者の受入及び育成への協力

### ② 行事の実施

作業支援及び生活訓練。全体ミーティングと、誕生日会等は引き続き開催、新型コロナウイルス感染症対策のため昨年度中止になった障がい者スポーツ大会、草の根フェスティバルは開催できたため参加し、こころ・ほっと・カフェ、こころの健康講座についても充実した内容で企画及び開催することができた。毎月行事の料理教室、お茶会等は引き続き中止。

### ③ 研修等

従業者に対し、研修等に参加してもらっている（5回）。

### ④ その他利用者数向上を目的とした具体的取組み

毎朝、利用者と職員合同でミーティングを行う。新たにホームページを作成し、施設の広報に努めている。  
新型コロナウイルス感染症対策をしながら活動できるように、すべての活動内容を見直し、出来る限り変更や縮小などをして行う。

## (4) 前年度評価結果への対応

前年度の評価を踏まえ、新型コロナウイルス感染症防止対策を取りながら各種事業を行った。また利用者の傷害保険に全員分加入するなどサービスの充実に努めた。

## (5) 事業計画等で設定した目標に対する取組内容（令和4年度重点的に実施した内容）

施設の広報のため、新たにホームページを作成、公開した。また新型コロナウイルス感染症防止対策を取りながら、行事やバザーへの参加を行い、利用者が作業等に意欲を持って取り組むことができるよう努めた。

## 6. 指定管理者の選定基準に基づく評価

A：基準を達成し、努力が評価できる

B：基準がやや達成されておらず、努力を要する。

C：基準が達成されておらず、取組みを見直す必要がある。

基準項目	評価		
	一次評価	二次評価	最終評価
住民の平等利用が確保されること。	A	A	A
利便性・サービスの向上が図られるものであること。	A	A	A
施設の効用を最大限に発揮するものであること。	A	A	A
施設の管理経費の縮減あるいは効率的活用が図られるものであること。	A	A	A
施設の管理を安定して行う人員、資産その他の経営の規模および能力を有している、または、確保できる見込みがあること。	A	A	A
管理を通じて取得した個人情報についての保護管理体制が整備されていること。	A	A	A
その他各施設所管課が定める基準を満たしていること。	A	A	A

## 7. 所管課意見（一次評価）

適正な管理運営ができています。新たにホームページを作成したり、新型コロナウイルス感染症対策に注意を払いながら、いろいろな行事に参加して啓発に努め、利用者が増えるよう工夫をしている。

## 8. 内部評価委員会意見（二次評価）

適正な管理運営が行われている。

市が支払っている指定管理料の約 88.4%を人件費として支出し、利用者の作業訓練、生活訓練、相談支援等を行っている。

令和4年度は令和3年度に引き続き、作業収入が回復（対前年度比 146.4%（対前々年度比 182.0%））傾向にあり、新型コロナウイルス感染症対策をしながら活動ができるよう工夫されていることが推察される。また、利用者の感染対策やサービス向上に努めており、引き続き業務の向上に取り組んでいる点が評価できる。

障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律（平成17年法律第123号）第77条第1項第9号に規定する施設（地域活動支援センターⅢ型）であり、今後も引き続きサービスの充実に努めていただきたい。

## 9. 指定管理者選定等評価委員会意見（最終評価）

指摘事項	なし。
評価総括	創意工夫を重ね事業を展開しており、良好に経費の執行が行われている。 引き続きサービスの充実に努めていただきたい。

# 令和4年度 文化会館 評価シート

## 1. 施設の概要

<b>施設名称 (所在地)</b>	知立市文化会館 知立市上重原町間瀬口 116 番地	
<b>施設の目的</b>	市民の芸術文化振興と福祉の向上を図るための施設 ～地域にねざす したしみと にぎわいの会館～	
<b>施設の概要</b>	建築構造 鉄筋コンクリート造、木造、一部鉄骨鉄筋コンクリート造 地上4階 地下1階建、一部平屋建 敷地面積 23,870.00 m <sup>2</sup> 延床面積 10,857.52 m <sup>2</sup> 建築年月 平成12年6月30日、平成20年10月20日（増築） 施設概要 大ホール（楽屋5室）、小ホール（楽屋2室）、ギャラリー、ワークショップ（1～3）、講義室、リハーサル室（1～4）、工芸室、和室練習室、茶室（レストラン棟は指定管理外）	
<b>指定管理者 (指定期間)</b>	一般財団法人 ちりゅう芸術創造協会 (平成31年4月1日～令和6年3月31日)	
<b>利用許可（利用検討）業務</b>	<input checked="" type="checkbox"/> あり（有料） <input type="checkbox"/> あり（無料） ※目的外使用許可は市が行う	
<b>業務内容</b>	1. 知立市文化会館条例第3条に規定する事業の実施に関する業務 （具体的内容） ・芸術文化の振興に寄与する事業（コンサート、演劇、舞踊、文楽からくり公演、ギャラリー展 等） ・会館の利用促進に関する事業 2. 会館の利用の許可に関する業務 3. 会館の利用に係る料金に関する業務 4. 会館の維持管理に関する業務 5. 前各号に掲げるもののほか、会館の設置目的を達成するために教育委員会が必要と認める業務	
	<b>業務規模 (指定管理委託料等)</b>	事業費：320,949,741円（収入） : 315,052,514円（支出） 指定管理委託料：262,537,762円

## 2. 施設の利用実績

### (1) 利用時間

項目	実施状況	基本協定書に基づく履行確認
<b>開館日数</b>	306日 (休館：月曜日、年末年始、その他臨時日)	毎月報告されている。
<b>開館時間</b>	3,978時間 (開館時間帯：午前9時～午後10時)	毎月報告されている。

(2) 利用者数等

項目	R 2 年度実績	R 3 年度実績	R 4 年度実績	検証・分析
利用者数〔千人〕	84	125	166	前年比増加したが回復途上
利用料金〔千円〕	12,709	19,067	22,757	前年比増加したが回復途上

3. 管理業務の実施状況

項目	実施状況	基本協定書に基づく履行確認
関係法規等の遵守	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 経理担当者育成を目的に、社外研修会（会計セミナー）を受講した。</li> <li>・ 公共施設に関する法定点検を実施し関係官庁へ結果を行った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 関係法令の職員研修が適切に実施されている。</li> <li>・ 法定点検を適切に実施し関係官庁へ結果報告が行われている。</li> </ul>
業務実施体制の確立	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 評議員会、理事会の監督指導のもと、理事長以下 17 名で組織構成している。</li> <li>・ 教育委員会と管理に関する基本協定書を締結し指定管理業務を明確にしている。</li> <li>・ 職員勤務体制は、月毎の勤務割表で割振り、労働時間は勤務認定表で管理実施。</li> <li>・ 労使間で時間外協定書を締結し時間外労働時間の上限を定めている。</li> <li>・ 業務の円滑な遂行のためのマニュアルを適時、改定し周知している。</li> <li>・ 委託業者への施設管理業務の一部を外部委託し、有資格者が常勤し適正な業務遂行に努めている。</li> <li>・ 能力向上のため、劇場運営管理研修等を受講させた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 業務遂行に必要な人員を確保し配置している。</li> <li>・ 専門的な業務は専門の業者に委託し、有資格者を配置して円滑に運営している。</li> <li>・ 一般財団法人の理事・評議員が多彩で、広い視野からの監督・助言が期待できる。</li> </ul>
日常的な環境整備	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 毎朝「朝礼マニュアル」に基づき業務連絡及び注意事項の情報共有を実施。</li> <li>・ 閉館時は最終退出者が「確認業務一覧表」に基づき、点検を行っている。</li> <li>・ コロナ感染防止対策のため、来館者対策として検温アラームシステム及び手指消毒用アルコールによる消毒を継続依頼。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ マニュアル等がよく整備されている。</li> <li>・ 訪問時にも円滑に業務が行われていることを確認している。</li> <li>・ アンケート結果でも、施設利用における満足度は高評価。</li> <li>・ コロナ対策がなされている。</li> </ul>
利用許可	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用申請は所定の「文化会館利用許可申請書」の提出により受け付ける。</li> <li>・ R4 施設利用料金は教育委員会の承認を受け適用している。</li> <li>・ 利用料金は文化会館管理マニュアルの施設利用料及び加算規程と営業利用確認マニュアル等と</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 条例規則に則って公平公正な利用許可・料金徴収が行われていると認められる。</li> </ul>

項目	実施状況	基本協定書に基づく履行確認
	<p>申請ごとに照合して算出のうえ徴収している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用料金の支払いが規定より遅延する場合は「納付通知書」を利用団体から提出させ、検討のうえ、許可している。</li> <li>・減免団体は、管理団体に定められた 3 団体が対象。</li> </ul>	
<p><b>施設設備及び 物品の維持管理</b></p>	<p><b>【修繕の実施状況】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市実施修繕工事は、排水水中ポンプ取替他全 3 件実施。</li> <li>・協会実施修理は、正面玄関自動扉センサー取替他全 15 件実施。</li> <li>・建物、舞台設備全般で老朽化が進み継続的に市に対し補修を依頼している。</li> </ul> <p><b>【警備状況】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・夜間巡回警備（午後 5 時～）は㈱カズマスへ委託している。</li> <li>・閉館後、休館時の施設機械警備は総合警備保障へ委託している。</li> <li>・月末に警備会社と情報連絡会議を定期開催し情報共有している。</li> </ul> <p><b>【清掃業務等の状況】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設内の日常清掃は外部委託している（委託先：サンエイ㈱）。</li> <li>・貸館利用施設は日常清掃を実施、マット、窓ガラス等は定期清掃を実施。</li> </ul> <p><b>【安全衛生管理の状況】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・貸館立入舞台業者に対する安全作業依頼文書を配布のうえ、作業監視している。</li> <li>・貸館利用者及び外部舞台業者に対し感染防止対策の協力を文書で依頼している。</li> </ul> <p><b>【施設の維持管理実施状況】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設維持管理点検は外部委託。委託先と毎月情報交換会開催。</li> <li>・舞台施設の保守点検結果報告書は都度、文化課へ提出し修繕箇所の情報提供している。</li> </ul> <p><b>【物件の管理状況】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・取得財産は、固定資産台帳、動産管理台帳、什器備品取得明細で管理している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市が行う修繕は指定管理者からの情報を受けて市が行っている。低額の修繕は協定に基づき指定管理者が行っている。</li> <li>・警備、清掃業務、安全衛生管理、施設の維持管理について再委託業者を通じて適切に行われている。</li> <li>・物品は適切に台帳管理されている。</li> </ul>

項目	実施状況	基本協定書に基づく履行確認
管理の業務の再委託	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 20 業務を 19 の専門業者へ再委託している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 管理業務の一部委託の申請が出され、承諾書を出している。各業者とは定例の会議を行う、報告書の提出を受ける等しており、市への報告もされている。</li> </ul>
文書の管理・保存	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 協会処務規定に従い、必要書類の保管・保存・処分を実施。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 文書管理に関する規定がよく整備されている。保存、廃棄も適切に行われている。</li> </ul>
緊急時の対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 新型コロナウイルス感染者発生時対策のため「感染症対応要領」他を定め周知している。</li> <li>・ 火災、地震発生時の対応マニュアルを基にした消防訓練を定期実施。</li> <li>・ 緊急時の避難経路図を各室に掲示し利用者へ周知を行っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 緊急時（災害、設備の故障、コロナ感染者発生）の対応マニュアルが整備されている。防災訓練も年 2 回実施されている。</li> </ul>
保険加入	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 「公立文化施設賠償責任保険・公立文化施設災害補償保険」の加入。</li> <li>・ 現金や道具類に対し「動産総合保険」加入。</li> <li>・ 幼児向け事業対象の「ボランティア行事用保険」加入</li> <li>・ ボランティア団体対象の「ボランティア活動保険」へ加入。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 各種の保険に加入している。</li> </ul>
市との連携	<p>【事前協議実施状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 協会主催の年間自主文化事業について市・教育委員会の後援承認を得た。</li> <li>・ 文化課へ修繕実施要望書を提出し優先工事を協議しながら施設修繕を実施。</li> <li>・ 11 月 13 日文化課との共催イベント「秋の山車文楽公演」を開催した。</li> </ul> <p>【連絡調整会議実施状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 毎月定例会議開催。</li> </ul> <p>【市の実地調査状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 設備不具合状況調査等を文化課担当者が来館し現地確認実施。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 毎月定例の会議を行っている。</li> <li>・ 工事、行事等で随時打合せ等を行っている。</li> </ul>
個人情報の保護	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ マイナンバー情報及びチケット購入者情報等については慎重に取扱う様に指導</li> <li>・ 個人情報に関する関係者からの開示申請は無かった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 制度が整備されている。</li> </ul>
情報の公開	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 書面等による情報開示の申請は無かった。</li> <li>・ 協会ホームページで、役員名簿、賃借対照表、定款等の情報を開示している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 制度が整備されている。</li> </ul>

項目	実施状況	基本協定書に基づく履行確認
その他	・防犯上死角となるエリアへの監視カメラ設置を実施。	・防犯対策が適切になされている。

#### 4. 経費の執行管理

##### (1) 帳簿類や経理規定に関する状況

- ①帳簿類については「協会会計規則」に則り作成している。また、毎月税理士法人の監査指導を受けている。
- ②各決算帳表については「協会庶務要領」に定められた決済権限を順守している。
- ③毎月財務諸表を作成し科目毎の残高確認を行っている。

##### (2) 経費の収支状況（単位：円）

科目	R3決算	R4予算	R4決算	比較 (R4決算-R3決算)	検証・分析
<b>1 収入</b>	295,454,758	322,181,000	320,949,741	25,494,983	会計規則、帳簿類が整備されている。会計事務所に財務会計を委託している。
指定管理料	246,437,000	264,371,000	262,537,762	16,100,762	
入場料収入	6,919,654	11,474,000	11,455,450	4,535,796	
利用料金	19,067,040	22,800,000	22,757,720	3,690,680	
その他事業収入	2,592,031	3,516,000	3,594,670	1,002,639	
補助金収入	19,893,000	19,820,000	20,393,562	500,562	
その他収入	546,033	200,000	210,577	△ 335,456	
<b>2 支出</b>	294,004,587	335,909,000	315,052,514	21,047,927	
人件費	69,541,976	68,728,000	68,554,051	△ 987,925	
旅費交通費	1,174,000	2,069,000	2,053,540	879,540	
通信運搬費	1,261,935	1,403,000	1,509,698	247,763	
修繕料	3,402,195	2,080,000	1,666,836	△ 1,735,359	
消耗品費	6,210,648	8,081,000	7,285,095	1,074,447	
印刷製本費	3,050,195	4,198,000	4,376,819	1,326,624	
光熱水費	18,343,466	52,005,000	33,614,416	15,270,950	
諸謝金	2,809,470	2,592,000	2,604,265	△ 205,205	
委託費	162,286,340	178,741,000	177,358,427	15,072,087	
保険料	506,850	503,000	504,020	△ 2,830	
手数料	872,561	1,027,000	1,011,790	139,229	
租税公課	74,100	7,739,000	7,606,750	7,532,650	
什器備品	4,244,092	0	368,665	△ 3,875,427	
その他	20,226,759	6,743,000	6,538,142	△ 13,688,617	

## 5. サービス等の向上に関する取組み

### (1) 利用者からの意見及び苦情への対応

#### 利用者アンケート等の主な内容

##### ① 利用者から評価されている点

- ・ 利用時間、利用料金、職員の対応に満足している
- ・ 施設全体がきれい

##### ② 利用者からの要望、苦情と対処、改善内容

- ・ トイレが少なく狭い。ウォシュレットにしてほしい。(順次改修方針)
- ・ 備品、展示品が劣化していて使いにくい。(常時、注意を払い更新していく)
- ・ 駐車場が狭く、イベント時に駐車場所がない。(第二駐車場を有効活用する)
- ・ 駐車場の利用状況を可視化して欲しい。(HPなどで情報提供する)

### (2) 安全な利用を確保するための取組み

- ① コロナ感染防止対策要項、感染防止入場判定チャート作成により、利用者・出演者の感染防止に努めた。
- ② 定期的な消防訓練により、職員の危機対応能力向上に努めた。
- ③ 消防署査察点検時の指摘事項は正により安全な施設運営に努めた。
- ④ 施設設備及び舞台機構設備の保守点検実施により安全な設備運用に努めた。

### (3) 利用促進に関する取組み

#### ① 広報活動

- ・ 協会ホームページや駅前LED電光掲示板の紹介、新聞広告掲載やピッチFM等で公演情報の発信に努めた。
- ・ Facebook、Twitter、InstagramへのSNS情報発信による広報活動に努めた。
- ・ 市の広報に随時、自主公演の紹介記事を掲載した。また、4月広報に年間カレンダーを折込み、市内家庭へ配布した。
- ・ イベントカレンダーや公園チラシを市内の公共施設や銀行、病院等へ積置きし、事業の宣伝に努めた。

#### ② 行事の実施

- ・ 自主企画事業を開催した。
- ・ 来館者創出を目的として、パティオ入会地事業を開催した。
- ・ ボランティア団体と共催して「ふれあいコンサート」(無料)を6回開催し、922名の鑑賞者があった。

#### ③ 接遇研修

- ・ ボランティア団体(パティオ・ウェブ、ヤングパティオ・ウェブ)に対する接遇訓練を4月17日に開催し、一部職員も参加した。

#### ④ その他利用者数向上を目的とした具体的取組み

- ・ コロナ感染予防、施設及び備品の改修に取組み、安心して利用しやすい施設運営に努めた。
- ・ チケット団体幹旋活動や半額券、割引券の配布により公演チケットの販売促進に努めた。

### (4) 前年度評価結果への対応

【指摘事項】なし

【その他意見等に対する対応】

- ・ SNS発信による情報発信の際には受信者の拡大へ配慮⇒Facebook41件(前年79)Twitter38件(〃50)Instagram13件(〃18)YouTube15件(〃18)を発信した→「いいね!」の投稿が970件あった。

**(5) 事業計画等で設定した目標に対する取組内容（令和4年度重点的に実施した内容）**

<p>【目標達成率】</p> <p>①指定管理料低減 目標 △ 5% 実績 △ 5.6%</p> <p>②子どもアートふれあい事業数 目標 47件 実績 50件</p> <p>③自主事業収支比率 目標 60% 実績 66.4%</p> <p>④鑑賞公演入場率 目標 60% 実績 61.7%</p> <p>⑤鑑賞公演満足度 目標 70%以上 実績 81.6%</p> <p>⑥利用料金以外収入割合 目標 60%以上 実績 58.3%</p>
--

**6. 指定管理者の選定基準に基づく評価**

A：基準を達成し、努力が評価できる

B：基準がやや達成されておらず、努力を要する。

C：基準が達成されておらず、取組みを見直す必要がある。

基準項目	評価		
	一次評価	二次評価	最終評価
住民の平等利用が確保されること。	A	A	A
利便性・サービスの向上が図られるものであること。	A	A	A
施設の効用を最大限に発揮するものであること。	A	A	A
施設の管理経費の縮減あるいは効率的活用が図られるものであること。	A	A	A
施設の管理を安定して行う人員、資産その他の経営の規模および能力を有している、または、確保できる見込みがあること。	A	A	A
管理を通じて取得した個人情報についての保護管理体制が整備されていること。	A	A	A
その他各施設所管課が定める基準を満たしていること。	A	A	A

**7. 所管課意見（一次評価）**

施設の管理運営は適切に行われている。また、利用者数・利用料金ともにコロナ前の水準まで回復しつつあり、評価できる。アンケート結果等を中心に課題解決に取り組み、社会情勢を見据えた事業・活動を今後も推進していただきたい。

**8. 内部評価委員会意見（二次評価）**

適正な管理運営が行われている。

市が支払っている指定管理料は、67%が委託費、光熱水費及び修繕費の施設維持管理費、27%が人件費（旅費交通費含む）として支出している。

新型コロナウイルス感染症の影響により、開催できた事業も人数制限を受けていることなどの影響から利用者数は前年度比 133%となり向上したが、コロナ前との比較では 75%にとどまっており依然回復の途上であるが、引き続き利用者ニーズに沿ったきめこまやかな対応を行っている点は評価できる。

また、今後も Facebook、Twitter、Instagram、YouTube などの SNS による情報発信を引き続き積極的に行うことで、利用者の拡大に努めていただきたい。

施設が大きく、入場料及び施設利用料等を基に施設の維持管理まで賄うことは難しい現状があるが、今後も新たな事業の実施に挑戦し、自立的な運営に近づけるよう努めて欲しい。

アンケート結果からも、高い評価を受けており、今後も引き続きサービスの充実に努めて欲しい。

## 9. 指定管理者選定等評価委員会意見（最終評価）

指摘事項	なし。
評価総括	創意工夫を重ね事業を展開しており、利用者数・利用料金ともにコロナ前の水準まで回復しつつある。また良好に経費の執行が行われている。今後も引き続きサービスの充実に努めて欲しい。

# 令和4年度 西丘コミュニティセンター 評価シート

## 1. 施設の概要

施設名称 (所在地)	知立市西丘コミュニティセンター (知立市西丘町西丘 33 番地 2)		
施設の目的	地域住民の連帯とコミュニティ事業の推進		
設備の概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 建築構造 鉄筋コンクリート造 2 階建</li> <li>・ 敷地面積 501.66 m<sup>2</sup></li> <li>・ 延床面積 475.96 m<sup>2</sup></li> <li>・ 建築年月日 昭和 62 年 3 月 25 日</li> <li>・ 施設概要 1 階 事務所・集会室・老人娯楽室 2 階 遊戯室</li> </ul>		
指定管理者 (指定期間)	西丘町内会 (令和 3 年 4 月 1 日～令和 8 年 3 月 31 日)		
利用許可(利用検討)業務	<input type="checkbox"/> あり(有料) <input checked="" type="checkbox"/> あり(無料)   ※目的外使用許可は市が行う		
業務内容	(1) 知立市西丘コミュニティセンター条例第 1 条に規定する事業の実施に関する業務 <b>【具体的内容】</b> (1) 町内会活動の拠点の場として地域住民の連帯とコミュニティ活動の推進に寄与する事業 (2) コミュニティセンターの利用の許可に関する業務 (3) コミュニティセンターの維持管理に関する業務 (4) 前 3 号に掲げるもののほか、コミュニティセンターの設置目的を達成するために市長が必要と認める業務		
	業務規模 (指定管理委託料等)	指定管理委託料 年間 2,016,000 円	

## 2. 施設の利用実績

### (1) 利用時間

項目	実施状況	基本協定書に基づく履行確認
開館日数	303 日 (休館：月曜日、年末年始、その他臨時日)	事業報告書(月例報告書)のとおり、適正に履行されていることを確認。
開館時間	午前 9 時～午後 9 時 ※午前 9 時～午後 6 時は西丘文化センター職員が対応	協定書のとおり、適正に履行されていることを確認。

### (2) 利用者数等

項目	R 2 年度実績	R 3 年度実績	R 4 年度実績	検証・分析
利用者数〔人〕	4,063	6,557	7,354	新型コロナウイルスに対する規制が緩和され、利用者はコロナ前に戻りつつある。教養講座や同好会で定期的に利用している人が大多数。
利用料金〔円〕	無料	無料	無料	市条例のとおり

### 3. 管理業務の実施状況

項目	実施状況	基本協定書に基づく履行確認
関係法規等の遵守	消防訓練等の実施（消火器の使用方法について）	事業報告書のとおり、必要に応じて適正に履行されることを確認。
業務実施体制の確立	従事者4名（交代勤務）を配置、管理責任者の設置	事業報告書のとおり、適正に履行されていることを確認。
日常的な環境整備	開・施錠、落し物等の管理、整理・整頓 等	協定書のとおり、適正に履行されていることを確認。
利用許可	市条例、市管理規則のとおり実施 毎月月例報告書を提出 利用者へ利用説明会を実施	協定書のとおり、適正に履行されていることを確認。
施設設備及び物品の維持管理	軽易な修繕 実施なし 備品台帳を作成し管理	事業報告書（修繕一覧・備品台帳）のとおり、必要に応じて適正に履行されることを確認。
管理の業務の再委託	・浄化槽維持管理・非常火災通報装置保守 ・自動ドア保守点検・エアコン清掃	事業報告書（委託内容一覧）のとおり、適正に履行されていることを確認。
文書の管理・保存	文書目録を作成し、文書の管理・保存を行っている	事業報告書（文書目録）のとおり、適正に履行されていることを確認。
緊急時の対応	緊急時対応マニュアルを作成している。 事故発生件数なし	事業報告書（緊急時対応要領）のとおり、必要に応じて適正に履行されることを確認。
保険加入	賠償保険に加入している。	適正に履行されていることを確認。
市との連携	情報交換等のための連絡調整会議（2回）の開催 その他週1回程度随時事務連絡	協定書のとおり、適正に履行されていることを確認。
個人情報の保護	個人情報保護申請なし	協定書のとおり、必要に応じて適正に履行されることを確認。
情報の公開	情報公開請求なし	協定書のとおり、必要に応じて適正に履行されることを確認。
その他		

### 4. 経費の執行管理

#### （1）帳簿類や経理規定に関する状況

経費の為の専用の金融機関口座の開設をし、別途出納簿等により資金の適正管理と経理内容の明確化を図っている。  
指定管理料の額及び支払い方法は「年度協定書」により定められた額を下記収支状況のとおり適正管理している。

(2) 経費の収支状況 (単位: 円)

科目	R3決算	R4予算	R4決算	比較 (R4決算-R3決算)	検証・分析
① 収入	1,925,201	2,066,756	2,066,759	141,558	
委託料	1,884,000	2,016,000	2,016,000	132,000	電気料の高騰により増額。適正に管理している
利息収入	0	0	3	3	
繰越金	41,201	50,756	50,756	9,555	
② 支出	1,925,201	2,066,756	2,066,759	141,558	
報酬	625,500	700,000	673,000	47,500	管理報酬
消耗品費	16,440	25,000	81,311	64,871	
燃料費	0	7,000	0	0	
電気料	535,800	672,000	763,017	227,217	
ガス料	23,407	25,000	23,421	14	
水道料	21,840	25,000	15,222	△ 6,618	
修繕料	252,400	130,000	12,100	△ 240,300	
電信電話料	53,636	90,000	91,277	37,641	電話代 39,562 NHK受信料 14,205 インターネット回線使用料 37,510
手数料	1,870	3,000	2,810	940	浄化槽法定検査手数料、振込手数料等
委託料	234,628	330,000	249,628	15,000	浄化槽保守点検 10,000 非常通報装置保守点検 47,520 自動扉保守点検 44,000 浄化槽維持管理 133,108 1Fフロアワックス 15,000
借上料	27,456	28,000	28,536	1,080	モップ借上料
備品購入費	81,468	30,000	33,000	△ 48,468	
予備費	0	1,756	0	0	
繰越金	50,756	0	93,437	42,681	翌年度繰越し

5. サービス等の向上に関する取組み

(1) 利用者からの意見及び苦情への対応

<p>①利用者アンケート等の実施状況</p> <p>令和5年1月17日(火)～2月28日(火)まで実施、回答者数 144名</p> <p>②利用者アンケートの実施結果(抜粋)</p> <p>施設の使いやすさ 満足109人(75.7%)、普通28人(19.4%)、不満1人(0.7%)、無回答6人(4.2%)</p> <p>③利用者からの要望・苦情と対処・改善内容</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・夏冷房が効かなく改善してほしい。→エアコンの取換え実施済</li> <li>・帰りのバスの時間が合わないので待ち時間が長い。</li> <li>・昇降設備があるとよい。 ・鏡がゆがんでいて見づらい。</li> </ul>
--

## (2) 安全な利用を確保するための取組み

新型コロナウイルス感染対策のため、手指消毒・検温実施。利用者に対しマスク着用の呼びかけ。

## (3) 利用促進に関する取組み

### ① 広報活動

市広報紙、西丘文化センターだよりへの事業掲載

### ② 行事の実施

西丘文化センターまつりの実施（文化センター、コミュニティセンター）

### ③ 接遇研修

### ④ その他利用促進を目的とした具体的取組

教養講座等での場所の提供

## (4) 前年度評価結果への対応

新型コロナウイルス感染防止対策を行いながら、サービスの向上に努めた。

## (5) 事業計画等で設定した目標に対する取組内容（令和4年度重点的に実施した内容）

地域住民の要望を聞きながら、効果的・効率的な管理業務を行った。

## 6. 指定管理者の選定基準に基づく評価

A：基準を達成し、努力が評価できる

B：基準がやや達成されておらず、努力を要する。

C：基準が達成されておらず、取組みを見直す必要がある。

基準項目	評価		
	一次評価	二次評価	最終評価
住民の平等利用が確保されること。	A	A	A
利便性・サービスの向上が図られるものであること。	A	A	A
施設の効用を最大限に発揮するものであること。	A	A	A
施設の管理経費の縮減あるいは効率的活用が図られるものであること。	A	A	A
施設の管理を安定して行う人員、資産その他の経営の規模および能力を有している、または、確保できる見込みがあること。	A	A	A
管理を通じて取得した個人情報についての保護管理体制が整備されていること。	A	A	A
その他各施設所管課が定める基準を満たしていること。	A	A	A

## 7. 所管課意見（一次評価）

地域に密着した町内会による管理のため、地域住民の連帯とコミュニティの推進という施設の設置目的を十分に果たしていると思われる。また、限られた予算の中で、利用者の利便性・サービスの充実に努めている。

## 8. 内部評価委員会意見（二次評価）

適正に管理運営が行われている。

市が支払っている指定管理料は、65%が委託費及び光熱水費等の施設維持管理として、33%が人件費として支出している。

利用者数は、対前年度比 112%、対前々年度比では 181%と増加に転じており、新型コロナウイルス感染症の影響で施設利用に制約がある状況下で高齢者の生きがづくり、地域交流の場として活用されている。

アンケート結果からも、高い評価を受けており、今後も引き続きサービス充実に努めて欲しい。

## 9. 指定管理者選定等評価委員会意見（最終評価）

指摘事項	なし。
評価総括	適正に管理運営が行われており、良好に経費の執行が行われている。 今後も高齢者の生きがづくり、地域交流の場として、充実した施設の運営に努めていただきたい。

# 令和4年度 知立市有料駐車場 評価シート

## 1. 施設の概要

<b>施設名称 (所在地)</b>	知立市有料駐車場 知立市新富1丁目1番地	
<b>施設の目的</b>	市街地における自動車等の駐車需要に応じ、もって道路交通の円滑化を図り、住民の利便に資するための施設。 ～快適、安心して利用できる駐車場～	
<b>設備の概要</b>	駅前駐車場 鉄骨造2階建 敷地面積3,564㎡ 延床面積5,100㎡ 1階 事務室、自動車駐車場、自転車等駐車場（屋外自転車駐車場を含む）、トイレ（男女別）、放置・不正自転車等一時保管所、自転車駐車場管理室（2箇所） 2階 自動車駐車場 屋上 自動車駐車場 駐車場管制機器等	
<b>指定管理者 (指定期間)</b>	名古屋市中区栄三丁目31-12 大成株式会社 令和3年4月1日から令和8年3月31日	
<b>利用許可（利用検討） 業務</b>	<input checked="" type="checkbox"/> あり（有料） <input type="checkbox"/> あり（無料） ※目的外使用許可は市が行う	
<b>業務内容</b>	(1) 知立市有料駐車場条例第3条に規定する事業の実施に関する業務 (2) 駐車場の利用に関する業務 (3) 駐車場の利用に係る料金に関する業務 (4) 駐車場の維持管理に関する業務 (5) 前各号に付随する業務 ※知立市有料駐車場における利用促進及び維持管理等 知立市駅前駐車場 収容台数 246台 知立市駅前自転車駐車場（屋内） 収容台数 740台 知立市駅前自転車駐車場屋外置場 収容台数 400台	
	<b>業務規模 (指定管理委託料等)</b>	指定管理者収入 駐車場利用料等 76,557,221円 " 支出 知立市への納入金 32,803,000円 (指定管理委託料相当分 43,754,221円)

## 2. 施設の利用実績

### (1) 利用時間

項目	実施状況	基本協定書に基づく履行確認
<b>開館日数</b>	年中無休	事業報告書、利用要領等により、適正に履行されていることを確認した。
<b>開館時間</b>	24時間営業	事業報告書、利用要領等により、適正に履行されていることを確認した。

## (2) 利用者数等

項目	R 2 年度実績	R 3 年度実績	R 4 年度実績	検証・分析
利用者数〔台〕	123,377	122,506	146,170	令和 2 年度、3 年度の平均値と比較すると約 19%の増加となっているが、コロナの影響がなかった平成 30 年度との比較では、約 26%の減少となっている。（平成 30 年度利用台数 197,552 台）
利用料金〔円〕	59,972,390	60,747,250	75,674,370	令和 2 年度、3 年度の平均値と比較すると約 26%増となるが、コロナの影響がなかった平成 30 年度と比較すると約 33%の減少となっている。 (平成 30 年度 113,717,780 円)

## 3. 管理業務の実施状況

項目	実施状況	基本協定書に基づく履行確認
関係法規等の遵守	従業者への研修実施 「利用者アンケート結果勉強会」6月23日実施 「接遇研修」8月24日実施	事業報告書、利用要領等により適正に履行されていることを確認した。
業務実施体制の確立	利用要領（マニュアル）作成 組織図・緊急支援体制表・夜間緊急連絡表の作成 消防訓練実施 12月10日実施	事業報告書、利用要領等により適正に履行されていることを確認した。
日常的な環境整備	施錠、落とし物管理、整理整頓等業務フロー作成	事業報告書、利用要領等により適正に履行されていることを確認した。
利用許可	利用料金の設定揭示 目的外利用の禁止 領収印の確認	料金徴収・経費支払い状況、月例報告書、利用要領により適正に履行されていることを確認した。
施設設備及び物品の維持管理	修繕 12 件 ① 1階駐車場出口付近区画線・カラー舗装補修 ② 女子トイレ詰まり直し ③ 多目的トイレ温水便座取替 ④ ⑤駐輪場仕切り柵塗装（2件） ⑥ スロープ鉄骨塗装（1階から2階） ⑦ スロープ鉄骨塗装（2階から屋上階） ⑧ 多目的トイレ標示灯取替修繕 ⑨ 多目的トイレ補修 ⑩ 入口ゲートバー取替作業 ⑪ 男子トイレ漏水修理 ⑫ 駐車場内サイン工事	事業報告書（修繕工事報告書、管理業務実施報告等）により適正に履行されていることを確認した。

項目	実施状況	基本協定書に基づく履行確認
管理の業務の再委託	管理業務委託（知立市シルバー人材センター） 消防用設備点検委託（元田防災設備） 機械警備業務委託（セコム） 一般廃棄物搬出委託（知立衛生）	委託契約書写しにより適正に履行されていることを確認した。
文書の管理・保存	文書目録作成	事業報告書（文書目録）により適正に履行されていることを確認した。
緊急時の対応	緊急時支援体制・夜間緊急連絡体制に基づき実施 駐車場出口ゲートバー損傷 6件 原付バイク盗難 1件	緊急時支援体制、夜間緊急連絡体制、事故報告書により適正に履行されていることを確認した。
保険加入	賠償責任保険・動産総合保険加入	保険証写しにより適正に履行されていることを確認した。
市との連携	連絡調整会議 12回実施（月例報告その他打ち合わせ）	事業報告書（連絡調整会議実施状況報告等）により適正に履行されていることを確認した。
個人情報の保護	個人情報に関する申請件数 0件	協定書のとおり適正に履行されていることを確認した。
情報の公開	情報公開に関する申請件数 0件	協定書のとおり適正に履行されていることを確認した。
その他		

#### 4. 経費の執行管理

##### (1) 帳簿類や経理規定に関する状況

日報集計表や出納帳及び銀行通帳（三菱UFJ銀行）の写しを月例報告及び事業報告書（収支実績表等）で確認しており適正に執行されていることを確認している。

また、毎年6月に監査法人による監査が予定されており監査報告書の提出予定あり。

(2) 経費の収支状況 (単位: 円)

科目	R3 決算	R4 予算	R4 決算	比較 (R4 決算-R3 決算)	検証・分析
① 収入	61,382,152	75,352,000	76,557,221	15,175,069	利用料収入について、新型コロナウイルスの影響は未だあるものの、
駐車場利用料	60,747,250	74,529,000	75,674,370	14,927,120	
自動販売機売上	634,902	823,000	882,851	247,949	
② 支出	61,382,152	75,352,000	76,557,221	15,175,069	前年度と比較すると回復傾向となっている。
人件費	536,220	529,000	525,920	△ 10,300	しかし、新型コロナウ
賃借料	8,127,245	8,311,000	8,311,444	184,199	イルスの影響のなかつ
修繕料	1,158,300	1,100,000	1,201,486	43,186	た平成 30 年度と比較す
保険料	204,000	205,000	204,750	750	ると、その利用料収入は
委託料	15,424,171	17,477,000	17,898,650	2,474,479	大幅減となっており、令
光熱水費	2,958,476	3,685,000	3,676,550	718,074	和 4 年度においても納
消耗品費	1,579,264	1,351,000	1,444,759	△ 134,505	入金は減額となった。
市納入金	22,200,000	32,803,000	32,803,000	10,603,000	しかし、様々な経営努
その他	9,194,476	9,891,000	10,490,662	1,296,186	力により支出を抑え、新
					型コロナウイルスの影響
					を最小限に抑えること
					ができています。
					また利用者アンケート
					などを定期的に行い、
					利用者のニーズの把握・
					サービスの向上を常に
					取り組んでいる。

5. サービス等の向上に関する取組み

(1) 利用者からの意見及び苦情への対応

<p>①利用者アンケート等の実施状況</p> <p>令和 4 年 11 月 20 日から令和 4 年 11 月 24 日アンケート配布</p> <p>令和 4 年 12 月 31 日回収期限</p> <p>②利用者アンケートの実施結果</p> <p>1000 通配布 283 通回収 (回収率 28.3%)</p> <p>③利用者からの要望・苦情と対処・改善内容</p> <p>従業員の態度が横柄・不愛想との意見あり。これについては、内部での勉強会及び外部講師を招いての接客研修を行い従業員のサービス向上を目指している。</p>
--

## (2) 安全な利用を確保するための取組み

- ・施設の経年劣化に伴う雨漏りや塗装劣化が多発しているため設備修繕を優先的に行った。
- ・安城知立駐車場防犯協議会に加入しており、駐車場内及び近隣地区の青パト巡回を実施。

## (3) 利用促進に関する取組み

### ① 広報活動

ポイント制度の周知を図るため、ポイント制度の内容を記載した案内チラシの配布を年4回行った。

### ② 行事の実施

施錠確認運動及び近隣地域青パト巡回活動実施

### ③ 接遇研修

令和4年6月23日（講師 大成（株）瀧本氏） 令和4年8月24日（講師 杉谷能力開発研究所 杉谷 哲夫）

### ④ その他利用者数向上を目的とした具体的取組み

駐車場ならびに駐輪場の出入り口付近で利用者にあいさつ運動を実施。

## (4) 前年度評価結果への対応

特に指摘事項などはなかったが、前年度の評価をふまえ、引き続き名古屋市栄地区の百貨店との業務提携を目指した営業活動を継続している。

また、利用者アンケートの結果を利用者サービスの向上にフィードバックするため、事業従事者の勉強会を開催し、接遇研修では外部から講師を呼ぶなどして課題解決に力を入れており評価できる。

## (5) 事業計画等で設定した目標に対する取組内容（令和4年度重点的に実施した内容）

- ・前年度から引き続き大口回数券販売先の確保及び駐車サービス向上のため、名古屋市栄地区に店舗をもっている百貨店との業務提携をめざして営業活動を行った。
- ・利用者アンケートの回答を基に駐車場の施設を改善して利便性向上と再利用促進を図った。
- ・利用者からの声に応えるため、ポイント制度の利用方法・ポイントと商品の交換方法などを記載したチラシの配布を行った。
- ・自動車のドライバーに車上狙い等の犯罪の被害に遭わないよう声掛け運動を実施して利用者の防犯意識向上を図った。
- ・自転車の施錠確認と施錠意識向上を図る声掛け運動を実施して利用者の防犯意識向上を図った。
- ・利用者に声掛け運動を行うことで親しみやすい駐車場運営を実施した。

## 6. 指定管理者の選定基準に基づく評価

A：基準を達成し、努力が評価できる

B：基準がやや達成されておらず、努力を要する。

C：基準が達成されておらず、取組みを見直す必要がある。

基準項目	評価		
	一次評価	二次評価	最終評価
住民の平等利用が確保されること。	A	A	A
利便性・サービスの向上が図られるものであること。	A	A	A
施設の効用を最大限に発揮するものであること。	A	A	A
施設の管理経費の縮減あるいは効率的活用が図られるものであること。	A	A	A
施設の管理を安定して行う人員、資産その他の経営の規模および能力を有している、または、確保できる見込みがあること。	A	A	A
管理を通じて取得した個人情報についての保護管理体制が整備されていること。	A	A	A
その他各施設所管課が定める基準を満たしていること。	A	A	A

## 7. 所管課意見（一次評価）

利用者から従事者への意見も概ね良好なものである。また利用者アンケートの結果を踏まえた改善もきめ細かく行われている。それ以外の苦情や要望事項の多くは施設及び機械設備の老朽化等の不備に関するものや従事者以外の者への意見であり指定管理者の責を問うべきものではない。

昨今のコロナ禍においても、市への納入金額の減額はあったが、それでも経営努力の成果により影響は最小限であり、このことについては大きく評価できる。

## 8. 内部評価委員会意見（二次評価）

適正に管理運営が行われている。

コロナ以前と比較して、利用台数実績としては74%に留まっており、売上についても76,557千円と大幅に減少した状態が継続しているが、前年度と比較すると、利用台数実績としては119%増加し、売上についても対前年度比25%増加している。なお、協定に基づき、売上のうち32,803千円（対前年48%増）を市に納入している。

利用料増収のため、引き続き名古屋市栄地区にある百貨店との連携協議を継続している取組や、厳しい状況の中でも利用者アンケートを基にした設備の改善等、きめ細かいところまでサービスの充実が図られており、評価できる。

アンケート結果からも高い評価を受けており、今後も利用者からの意見を聞きながら、サービスの充実に努めて欲しい。

## 9. 指定管理者選定等評価委員会意見（最終評価）

指摘事項	なし。
評価総括	創意工夫を重ね事業を展開しており、コロナ禍による外出の自粛などから依然として利用者の低迷が続く中でも利用台数は回復傾向にある。また良好に経費の執行が行われている。

## 令和4年度 地域福祉センター 評価シート

### 1. 施設の概要

<b>施設名称 (所在地)</b>	知立市地域福祉センター 知立市八ツ田町泉 43 番地		
<b>施設の目的</b>	市民福祉の増進と福祉意識の高揚を図るための福祉活動の拠点施設		
<b>施設の概要</b>	建築構造	本館棟	鉄筋コンクリート造3階建 2,541.65㎡
		現業棟	鉄骨造平屋建 246.32㎡
		車庫	鉄骨造平屋建 74.09㎡
		自転車置場	鉄骨造平屋建 46.70㎡
	敷地面積	5,511.57㎡ 607㎡ (隣接駐車場)	
<b>指定管理者 (指定期間)</b>	社会福祉法人知立市社会福祉協議会 令和2年4月1日～令和7年3月31日		
<b>利用許可(利用検討)業務</b>	<input type="checkbox"/> あり(有料) <input checked="" type="checkbox"/> あり(無料) ※目的外使用許可は市が行う		
<b>業務内容</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 知立市福祉の里八ツ田条例第4条に規定する業務 (具体的内容) 老人デイサービス事業、障害者デイサービス事業、研修・相談事業、食事サービス事業、ボランティア活動支援事業等 ※指定管理料には含まれない</li> <li>・ センターの利用の許可に関する業務</li> <li>・ センターの利用に係る料金に関する業務</li> <li>・ センターの維持管理に関する業務</li> <li>・ その他市長が必要と認める業務</li> </ul>		
	<b>業務規模 (指定管理委託料等)</b>	事業費：25,758,095円 指定管理委託料：25,758,095円	

### 2. 施設の利用実績

#### (1) 利用時間

項目	実施状況	基本協定書に基づく履行確認
<b>開館日数</b>	292日 (休館：日曜日、祝日、年末年始、その他随時日)	月報告書により確認
<b>開館時間</b>	午前9時～午後5時 (時間外：午後5時～午後9時)	市条例のとおり

## (2) 利用者数等

項目	R2年度実績	R3年度実績	R4年度実績	検証・分析
利用者数〔人〕	18,556	21,217	21,237	新型コロナウイルス感染拡大防止の対策を行ったうえでの開館を実施するも自主的な自粛の継続もあり前年比と同程度にとどまった。
利用料金〔円〕	無料	無料	無料	市条例のとおり

## 3. 管理業務の実施状況

項目	実施状況	基本協定書に基づく履行確認
関係法規等の遵守	労働基準法の遵守、消防法の遵守	書類等により確認・適正に行われている
業務実施体制の確立	常勤職員を1名配置、夜間休日はシルバー人材センターに委託	協定書等に規定する体制により、適正に業務を実施している
日常的な環境整備	協定書のとおり実施	適正に環境整備が行われている
利用許可	市条例・市規則のとおり実施	月報告書により毎月確認・適正に行われている
施設設備及び物品の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 物品の管理状況 固定資産物品については、減価償却を行い適正に管理しています。</li> <li>・ 修繕の実施状況 【外】浄化槽放流ポンプ修繕工事、駐車場区画線の引き直し工事 【1階】相談室4とびら修繕工事、放送設備修繕、デイルーム冷暖房機ファンコイル詰り修繕工事、誘導灯修繕工事（事務所西側） 【2階】男子トイレ（和式）水漏れ修理、厨房調理器ブレーカ交換修理、障がい者用トイレ入口扉ロック取替工事 【3階】会議室（さくら）照明器具LED化工事、視聴覚室照明器具インバータ基盤取り換え修理、視聴覚室冷暖房機ファンコイル詰り修繕工事、誘導灯修繕工事（ボランティア会議室前）、会議室（うめ）照明器具LED化工事</li> </ul>	契約書及び現場にて確認・適正に行われている
管理の業務の再委託	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 施設の警備</li> <li>・ 清掃業務（日常清掃・定期清掃）</li> <li>・ 施設の維持管理</li> </ul>	契約書等により確認・適正に行われている
文書の管理・保存	社会福祉法人知立市社会福祉協議会文書編纂	書類等により確認・適正に行われている

項目	実施状況	基本協定書に基づく履行確認
	及び保存規程に基づき保存管理	
緊急時の対応	知立市地域福祉センター消防計画（防災規程）により対応	書類等により確認・適正に行われている
保険加入	・全国市長会 市民総合保険加入 ・賠償責任保険加入	書類等により確認・適正に行われている
市との連携	必要に応じて随時打合せ及び報告を実施	随時打合せ実施
個人情報の保護	社会福祉法人知立市社会福祉協議会個人情報保護規程に基づき実施	書類及び聞き取りにより確認・適正に行われている
情報の公開	社会福祉法人知立市社会福祉協議会情報公開規程に基づき実施	書類及び聞き取りにより確認・適正に行われている
その他	施設パンフレット作成	書類等により確認・適正に行われている

#### 4. 経費の執行管理

##### (1) 帳簿類や経理規定に関する状況

社会福祉法人会計基準に基づいた経理規程により、毎年4月1日から翌年3月31日までを会計年度に設定し、計算関係書類及び財産目録等を作成。

##### (2) 経費の収支状況

科目	R3決算	R4予算	R4決算	比較 (R4決算-R3決算)	検証・分析
①収入	23,523,649	27,114,000	25,758,095	2,234,446	すべての項目において、予算の範囲内の執行であり、良好であると認められる。
受託金収入	23,523,649	27,114,000	25,758,095	2,234,446	
②支出	23,523,649	27,114,000	25,758,095	2,234,446	
人件費	3,395,947	3,313,000	3,263,514	△ 132,433	
教養娯楽費	146,513	22,000	21,307	△ 125,206	
消耗器具備品費	461,401	790,000	744,021	282,620	
印刷製本費	61,600	0	0	△ 61,600	
水道光熱費	5,436,074	8,794,000	7,824,455	2,388,381	
修繕費	1,716,892	1,836,000	1,835,399	118,507	
通信運搬費	191,811	215,000	170,490	△ 21,321	
業務委託費	11,372,219	11,167,000	10,974,117	△ 398,102	
手数料	24,800	37,000	24,300	△ 500	
賃借料	688,272	905,000	876,372	188,100	
租税公課	8,000	8,000	4,000	△ 4,000	
雑	0	5,000	0	0	
事務費	20,120	22,000	20,120	0	

#### 5. サービス等の向上に関する取組み

### (1) 利用者からの意見及び苦情への対応

#### ①利用者アンケート等の実施状況

年1回実施（実施期間：令和5年2月6日～3月3日）

#### ②利用者アンケートの実施結果

満足と普通を併せて87%以上の結果であった。

#### ③利用者からの要望・苦情と対処・改善内容

・エアコンの利きが悪い、利用者駐車場の駐車台数が少ない等々。

市との調整が必要な部分では、早急に協議し改善できる部分から進めていきたい。

### (2) 安全な利用を確保するための取組み

定期的に館内設備の各種保守点検を行い、更に日々施設内に異常がないか施設管理職員が朝夕巡回を実施。他の職員が異常を発見した場合は通報する体制となっている。また、利用者に対しては、修繕工事を行う場合は安全に配慮し、事前に周知をするとともに、危険な箇所はバリケード等により利用者が近づかないような措置をとっている。

### (3) 利用促進に関する取組み

#### ①広報活動

毎月社協だよりを発行、ホームページの開設

#### ②行事の実施

福祉健康まつり開催

#### ③接遇研修

県社協等の研修に参加

#### ④その他利用者数向上を目的とした具体的取組み

全職員挙げて当協議会の設置目的・活動内容等を積極的にPRすることにより、市民が気軽に会館へ足を運んでもらえるよう努めている。

### (4) 前年度評価結果への対応

前年度指摘事項無し

### (5) 事業計画等で設定した目標に対する取組内容（令和4年度重点的に実施した内容）

施設来訪者が気持ちよく目的を達成し満足感を得てお帰りいただけるよう、全職員上げて業務に精通し来訪者の相談等に誠心誠意応えられるよう、日々職務に精励努力することを目標に取り組んでいる。

また、前年度に引き続き、新型コロナウイルス感染拡大の影響により、会館利用者・来訪者への感染拡大の防止及び会館利用者・来訪者からの感染拡大の防止として、三密の回避、マスクの着用、入館時の手指消毒、体温の測定の協力を依頼している。

## 6. 指定管理者の選定基準に基づく評価

A：基準を達成し、努力が評価できる

B：基準がやや達成されておらず、努力を要する。

C：基準が達成されておらず、取組みを見直す必要がある。

基準項目	評価		
	一次評価	二次評価	最終評価
住民の平等利用が確保されること。	A	A	A
利便性・サービスの向上が図られるものであること。	A	A	A
施設の効用を最大限に発揮するものであること。	A	A	A
施設の管理経費の縮減あるいは効率的活用が図られるものであること。	A	A	A
施設の管理を安定して行う人員、資産その他の経営の規模および能力を有しているまたは、確保できる見込みがあること。	A	A	A
管理を通じて取得した個人情報についての保護管理体制が整備されていること。	A	A	A
その他各施設所管課が定める基準を満たしていること。	A	A	A

## 7. 所管課意見（一次評価）

限られた人員、予算の中で適切に施設の維持管理、運営が行われていると認められる。また、利用者の目線で利便性の向上を図るよう努力していると認められる。

## 8. 内部評価委員会意見（二次評価）

適正な管理運営が行われている。

市が支払っている指定管理料は、80%が施設維持管理のための委託費、光熱水費及び修繕費、13%が人件費として支出している。

令和4年度は、新型コロナウイルス感染症対策のため、利用制限をしながら施設の運営を行ったが、高齢者の利用が多い施設であり、年間を通じた利用者は、ほぼ前年度並みの状況にとどまり、コロナ以前の57%程度である。このような状況でも指定管理外の事業として、デイサービスや相談業務など幅広く取組んでおり、評価できる。

センターの目的を幅広い市民に周知し、今後も地域福祉の拠点施設として活性化に努めて欲しい。

アンケート結果からも高い評価を受けており、今後も利用者からの意見を聞きながら、サービスの充実に努めて欲しい。

## 9. 指定管理者選定等評価委員会意見（最終評価）

指摘事項	なし。
評価総括	適正に管理運営が行われており、良好に経費の執行が行われている。 今後も地域福祉の拠点施設として、充実した施設の運営に努めていただきたい。

# 令和4年度 いきがいセンター 評価シート

## 1. 施設の概要

施設名称 (所在地)	知立市いきがいセンター 知立市八ツ田町泉 43 番地 1		
施設の目的	高齢者及び障害者の社会参加を促進するための活動拠点施設		
設備の概要	建築構造 本館棟 鉄骨造 2 階建 997.44 m <sup>2</sup> 現業棟 鉄骨造平屋建 246.32 m <sup>2</sup> 敷地面積 2,185.73 m <sup>2</sup> 延床面積 本館棟 997.44 m <sup>2</sup> 現業棟 246.32 m <sup>2</sup>		
指定管理者 (指定期間)	公益社団法人知立市シルバー人材センター 令和 2 年 4 月 1 日～令和 7 年 3 月 31 日		
利用許可 (利用検討) 業務	<input type="checkbox"/> あり (有料) <input checked="" type="checkbox"/> あり (無料)   ※目的外使用許可は市が行う		
業務内容	1. 知立市福祉の里八ツ田条例第 17 条に規定する業務 (具体的内容) ・高齢者の就業、創造及び教育活動に関する事業 ・障害者ふれあいセンターの施設及び附属設備を障害者等の利用に供する事業 ・その他前各号に付随する事業 2. センターの利用の許可に関する業務 3. センターの利用に係る料金に関する業務 4. センターの維持管理に関する業務 5. その他市長が必要と認める業務		
	業務規模 (指定管理委託料等)	事業費 : 17,161,055 円 指定管理委託料 : 17,161,055 円	

## 2. 施設の利用実績

### (1) 利用時間

項目	実施状況	基本協定書に基づく履行確認
開館日数	293 日 (休館 : 日曜日、祝日、年末年始、その他臨時日)	月報告書により確認。協定書通り実施
開館時間	午前 9 時から午後 5 時まで	市条例のとおり

### (2) 利用者数等

項目	R 2 年度実績	R 3 年度実績	R 4 年度実績	検証・分析
利用者数〔人〕	9,170	11,511	13,580	
利用料金〔円〕	無料	無料	無料	市条例のとおり

### 3. 管理業務の実施状況

項目	実施状況	基本協定書に基づく履行確認
関係法規等の遵守	労働基準法の遵守、消防法の遵守	書類等により確認・適正に行われている
業務実施体制の確立	専任臨時職員を2名配置（交代勤務） 夜間はシルバー会員により対応	書類等により確認・協定書等に規定する体制により業務を実施している
日常的な環境整備	協定書のとおり実施	適正に環境整備が行われている
利用許可	市条例、市規則のとおり実施	月報告書により確認・適正に行われている
施設設備及び物品の維持管理	○物品の管理状況 備品台帳により管理 ○修繕の実施状況 ブラインド修繕 照明インバータ基盤修繕	書類等により確認・適正に行われている
管理の業務の再委託	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設管理業務</li> <li>・エレベーターの保守点検</li> <li>・自家用電気工作物保安全管理</li> <li>・廃棄物の回収</li> <li>・浄化槽維持管理</li> <li>・施設の警備業務</li> </ul>	書類等により確認・適正に行われている
文書の管理・保存	公益社団法人知立市シルバー人材センター事務規程に基づき管理	書類等により確認・適正に行われている
緊急時の対応	本センターの防災計画、地震防災規程に基づき実施	書類等により確認・適正に行われている
保険加入	賠償責任保険	書類等により確認・適正に行われている
市との連携	事務連絡及び打合せを適宜実施	適宜、事務連絡・打合せを行っている
個人情報の保護	本センターの規定に基づき実施	書類及び聞き取りにより確認・適正に行われている
情報の公開	本センターの規定に基づき実施	書類及び聞き取りにより確認・適正に行われている
その他	施設パンフレットの作成	書類等により確認・適正に行われている

### 4. 経費の執行管理

#### (1) 帳簿類や経理規定に関する状況

知立市シルバー人材センター財務規定に基づき会計業務を正確かつ適切に処理

## (2) 経費の収支状況

科目	R3決算	R4予算	R4決算	比較 (R4決算-R3決算)	検証・分析
① 収入	15,451,679	18,250,000	17,161,055	1,709,376	・予算の範囲内の執行で あり良好と認められ る
指定管理委託料	15,451,679	18,250,000	17,161,055	1,709,376	
② 支出	15,451,679	18,250,000	17,161,055	1,709,376	・当初の令和4年度指定 管理料(18,250,000 円)からの減額分 (1,088,945円)は、 変更契約を締結
人件費	2,091,836	2,201,000	2,120,063	28,227	
修繕料	305,800	700,000	667,810	362,010	
保険料	0	0	0	0	
委託料	11,785,724	12,758,000	12,196,256	410,532	
光熱水費等	1,174,262	2,527,000	2,113,559	939,297	
その他	94,057	64,000	63,367	△ 30,690	

## 5. サービス等の向上に関する取組み

### (1) 利用者からの意見及び苦情への対応

#### ①利用者アンケート等の実施状況

令和5年2月に実施。施設の管理運営やサービスについてアンケート調査を行い388人から回答。

#### ②利用者アンケートの実施結果

各設問について99%以上の満足あるいは普通との結果であった。

#### ③利用者からの要望・苦情と対応・改善内容

講座についての意見や要望が多かったので今後の参考に。ブラインド破損の苦情については令和4年度中に修繕完了。駐車場は社会福祉協議会との兼用であり、双方で同時時間帯に会議等が重なると満車になることがあり、今後の課題となる。

### (2) 安全な利用を確保するための取組み

- ・毎朝夕職員による館内の見廻り及びシルバー会員による日常清掃
- ・委託業者による警備及び定期点検

### (3) 利用促進に関する取組み

#### ①広報活動

シルバー便り発行(年2回)、会員便り発行(年3回)、Instagram及びホームページ開設

#### ②行事の実施

福祉健康まつりへの参加、講座作品展の開催(R5.3.23~26)、シニアのお仕事フェアへの参加(R4.9.8)

#### ③接遇研修

県連合会主催の研修等に参加

#### ④その他利用者数向上を目的とした具体的取組み

シルバー会員の増加が施設利用促進に繋がるため、シルバー入会説明会を充実させている。また、通常の講座に加え、市民向けの単発講座(音楽で脳活・スマホ)を開催や、県連合会と「仕事に使えるタブレット講座」を共催する

ことにより新規入会者の確保に努めた。さらにSNSを活用し、様々な世代の人にいきがいセンターを知ってもらうため、Instagramを開設し、情報発信に努めた。

#### (4) 前年度評価結果への対応

前年度指摘事項無し

#### (5) 事業計画等で設定した目標に対する取組内容（令和4年度重点的に実施した内容）

- ・地域社会に信頼され、貢献するシルバー人材センターを目指す。
- ・花と緑のうらおいづくりや防犯・クリーンボランティア活動を通じ、地域社会と絆を強める。
- ・シニア講座・自主講座や相談業務を通じ、高齢者の多様な社会参加を支援する。

### 6. 指定管理者の選定基準に基づく評価

A：基準を達成し、努力が評価できる

B：基準がやや達成されておらず、努力を要する。

C：基準が達成されておらず、取組みを見直す必要がある。

基準項目	評価		
	一次評価	二次評価	最終評価
住民の平等利用が確保されること。	A	A	A
利便性・サービスの向上が図られるものであること。	A	A	A
施設の効用を最大限に発揮するものであること。	A	A	A
施設の管理経費の縮減あるいは効率的活用が図られるものであること。	A	A	A
施設の管理を安定して行う人員、資産その他の経営の規模および能力を有している、または、確保できる見込みがあること。	A	A	A
管理を通じて取得した個人情報についての保護管理体制が整備されていること。	A	A	A
その他各施設所管課が定める基準を満たしていること。	A	A	A

### 7. 所管課意見（一次評価）

企業による再雇用や個人の価値観の多様化に伴う会員数の減少傾向のなか、限られた人員で指定管理者として業務を適切に遂行していると認められる。

### 8. 内部評価委員会意見（二次評価）

適正に管理運営が行われている。

市が支払っている指定管理料は、35%が施設保全等の委託費、光熱水費及び修繕費等の施設維持管理費、12%が人件費、53%が高齢者のいきがい活動として、公共施設に花を配布する花づくり事業及びシニア講座事業に支出している。

高齢者の利用が多い施設であることから、令和4年度の利用者数としては、コロナ以前と比較すると89%に留まっているが、前年度と比較すると、利用者数は118%と増加している。新型コロナウイルス感染症対策を行いながらの施設運営に努めているとともに、このような状況でも指定管理料外の事業として、シルバー会員による防犯パトロールや空家の適正管理に寄与する事業、子育て支援等、様々な取組みを行っており、評価できる。

センターの目的を幅広く市民に周知し、高齢者就業、創造及び教育活動の活性化に努めて欲しい。  
アンケート結果からも高い評価を受けており、今後も利用者からの意見を聞きながら、サービスの充実に努めて欲しい。

#### 9. 指定管理者選定等評価委員会意見（最終評価）

<b>指摘事項</b>	なし。
<b>評価総括</b>	適正に管理運営が行われており、良好に経費の執行が行われている。 高齢者就業、創造及び教育活動の拠点施設として、充実した施設の運営に努めていただきたい。

### Ⅲ. 令和4年度指定管理者評価結果一覧

施設名	審査委員会指摘事項等及び 評価総括	評価委員会付帯意見	所管課意見
かとれあワークス	<p>【指摘事項】 なし</p> <p>【評価総括】 創意工夫を重ね事業を展開しており、良好に経費の執行が行われている。 引き続きサービスの充実に努めていただきたい。</p>	<p>適正な管理運営が行われている。 市が支払っている指定管理料の約 88.4%を人件費として支出し、利用者の作業訓練、生活訓練、相談支援等を行っている。 令和4年度は令和3年度に引き続き、作業収入が回復(対前年度比 146.4%(対前々年度比 182.0%))傾向にあり、新型コロナウイルス感染症対策をしながら活動ができるよう工夫されていることが推察される。また、利用者の感染対策やサービス向上に努めており、引き続き業務の向上に取り組んでいる点が評価できる。 障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律(平成17年法律第123号)第77条第1項第9号に規定する施設(地域活動支援センターⅢ型)であり、今後も引き続きサービスの充実に努めていただきたい。</p>	<p>適正な管理運営ができています。 新たにホームページを作成したり、新型コロナウイルス感染症対策に注意を払いながら、いろいろな行事に参加して啓発に努め、利用者が増えるよう工夫をしている。</p>
文化会館	<p>【指摘事項】 なし。</p> <p>【評価総括】 創意工夫を重ね事業を展開しており、利用者数・利用料金ともにコロナ前の水準まで回復しつつある。また良好に経費の執行が行われている。今後も引き続きサービスの充実に努めて欲しい。</p> <p>【その他意見等】 経費の収支状況について、支出予算額よりも決算額が多く、予算を流用する等検討していただきたい。 利用者が増えた際の駐車場不足の対応策を検討していただきたい。</p>	<p>適正な管理運営が行われている。 市が支払っている指定管理料は、67%が委託費、光熱水費及び修繕費の施設維持管理費、27%が人件費(旅費交通費含む)として支出している。 新型コロナウイルス感染症の影響により、開催できた事業も人数制限を受けていることなどの影響から利用者数は前年度比 133%となり向上したが、コロナ前との比較では 75%にとどまっており依然回復の途上であるが、引き続き利用者ニーズに沿ったきめこまやかな対応を行っている点は評価できる。 また、今後も Facebook、Twitter、Instagram、YouTube などの SNS による情報発信を引き続き積極的に行うことで、利用者の拡大に努めていただきたい。 施設が大きく、入場料及び施設利用料等を基に施設の維持管理まで賄うことは難しい現状があるが、今後も新たな事業の実施に挑戦し、自立的な運営に近づけるよう努めて欲しい。 アンケート結果からも、高い評価を受けており、今後も引き続きサービスの充実に努めて欲しい。</p>	<p>施設の管理運営は適切に行われている。また、利用者数・利用料金ともにコロナ前の水準まで回復しつつあり、評価できる。アンケート結果等を中心に課題解決に取り組み、社会情勢を見据えた事業・活動を今後も推進していただきたい。</p>

施設名	審査委員会指摘事項等及び 評価総括	評価委員会付帯意見	所管課意見
西丘コミュニティセンター	<p>【指摘事項】 なし。</p> <p>【評価総括】 適正に管理運営が行われており、良好に経費の執行が行われている。 今後も高齢者の生きがいがづくり、地域交流の場として、充実した施設の運営に努めていただきたい。</p> <p>【その他意見等】 経費の収支状況について、支出予算額よりも決算額が多く、予算を流用する等検討していただきたい。</p>	<p>適正に管理運営が行われている。 市が支払っている指定管理料は、65%が委託費及び光熱水費等の施設維持管理として、33%が人件費として支出している。 利用者数は、対前年度比 112%、対前々年度比では 181%と増加に転じており、新型コロナウイルス感染症の影響で施設利用に制約がある状況下で高齢者の生きがいがづくり、地域交流の場として活用されている。 アンケート結果からも、高い評価を受けており、今後も引き続きサービス充実に努めて欲しい。</p>	<p>地域に密着した町内会による管理のため、地域住民の連帯とコミュニティの推進という施設の設置目的を十分に果たしていると思われる。また、限られた予算の中で、利用者の利便性・サービスの充実に努めている。</p>
知立市有料駐車場	<p>【指摘事項】 なし。</p> <p>【評価総括】 創意工夫を重ね事業を展開しており、コロナ禍による外出の自粛などから依然として利用者の低迷が続く中でも利用台数は回復傾向にある。また良好に経費の執行が行われている。</p> <p>【その他意見等】 経費の収支状況について、支出予算額よりも決算額が多く、予算を流用する等検討していただきたい。</p>	<p>適正に管理運営が行われている。 コロナ以前と比較して、利用台数実績としては 74%に留まっており、売上についても 76,557 千円と大幅に減少した状態が継続しているが、前年度と比較すると、利用台数実績としては 119%増加し、売上についても対前年度比 25%増加している。なお、協定に基づき、売上のうち 32,803 千円（対前年 48%増）を市に納入している。 利用料増収のため、引き続き名古屋市栄地区にある百貨店との連携協議を継続している取組や、厳しい状況の中でも利用者アンケートを基にした設備の改善等、きめ細かいところまでサービスの充実が図られており、評価できる。 アンケート結果からも高い評価を受けており、今後も利用者からの意見を聞きながら、サービスの充実に努めて欲しい。</p>	<p>利用者から従事者への意見も概ね良好なものである。また利用者アンケートの結果を踏まえた改善もきめ細かく行われている。それ以外の苦情や要望事項の多くは施設及び機械設備の老朽化等の不備に関するものや従事者以外の者への意見であり指定管理者の責を問うべきものではない。 昨今のコロナ禍においても、市への納入金額の減額はあったが、それでも経営努力の成果により影響は最小限であり、このことについては大きく評価できる。</p>

施設名	審査委員会指摘事項等及び 評価総括	評価委員会付帯意見	所管課意見
地域福祉センター	<p>【指摘事項】 なし。</p> <p>【評価総括】 適正に管理運営が行われており、良好に経費の執行が行われている。 今後も地域福祉の拠点施設として、充実した施設の運営に努めていただきたい。</p> <p>【その他意見等】 利用者が増えた際の駐車場不足の対応策を検討していただきたい。</p>	<p>適正な管理運営が行われている。 市が支払っている指定管理料は、80%が施設維持管理のための委託費、光熱水費及び修繕費、13%が人件費として支出している。 令和4年度は、新型コロナウイルス感染症対策のため、利用制限をしながら施設の運営を行ったが、高齢者の利用が多い施設であり、年間を通じた利用者は、ほぼ前年度並みの状況にとどまり、コロナ以前の57%程度である。このような状況でも指定管理外の事業として、デイサービスや相談業務など幅広く取組んでおり、評価できる。 センターの目的を幅広い市民に周知し、今後も地域福祉の拠点施設として活性化に努めて欲しい。 アンケート結果からも高い評価を受けており、今後も利用者からの意見を聞きながら、サービスの充実に努めて欲しい。</p>	<p>限られた人員、予算の中で適切に施設の維持管理、運営が行われていると認められる。また、利用者の目線で利便性の向上を図るよう努力していると認められる。</p>
いきがいセンター	<p>【指摘事項】 なし。</p> <p>【評価総括】 適正に管理運営が行われており、良好に経費の執行が行われている。 高齢者就業、創造及び教育活動の拠点施設として、充実した施設の運営に努めていただきたい。</p> <p>【その他意見等】 利用者が増えた際の駐車場不足の対応策を検討していただきたい。</p>	<p>適正に管理運営が行われている。 市が支払っている指定管理料は、35%が施設保全等の委託費、光熱水費及び修繕費等の施設維持管理費、12%が人件費、53%が高齢者のいきがい活動として、公共施設に花を配布する花づくり事業及びシニア講座事業に支出している。 高齢者の利用が多い施設であることから、令和4年度の利用者数としては、コロナ以前と比較すると89%に留まっているが、前年度と比較すると、利用者数は118%と増加している。新型コロナウイルス感染症対策を行いながらの施設運営に努めているとともに、このような状況でも指定管理料外の事業として、シルバー会員による防犯パトロールや空家の適正管理に寄与する事業、子育て支援等、様々な取組みを行っており、評価できる。 センターの目的を幅広く市民に周知し、高齢者就業、創造及び教育活動の活性化に努めて欲しい。 アンケート結果からも高い評価を受けており、今後も利用者からの意見を聞きながら、サービスの充実に努めて欲しい。</p>	<p>企業による再雇用や個人の価値観の多様化に伴う会員数の減少傾向のなか、限られた人員で指定管理者として業務を適切に遂行していると認められる。</p>