

令和5年度指定管理者 評価結果報告書

令和6年7月

知立市指定管理者選定等審査委員会

内容

I. 令和5年度指定管理者内部評価について - 1 -

II. 各施設評価シート - 3 -

 令和5年度 かとれあワークス 評価シート - 3 -

 令和5年度 文化会館 評価シート - 10 -

 令和5年度 西丘コミュニティセンター 評価シート - 18 -

 令和5年度 知立市有料駐車場 評価シート - 23 -

 令和5年度 地域福祉センター 評価シート - 29 -

 令和5年度 いきがいセンター 評価シート - 35 -

 令和5年度 観光交流センター 評価シート - 40 -

III. 評価委員会総括 - 46 -

IV. 令和5年度指定管理者評価結果一覧 - 47 -

I. 令和 5 年度指定管理者内部評価について

令和 5 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 7 日（火）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 21 日（火）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。（検証結果については、Ⅱ．各施設評価シート参照 ※なお、添付資料等については、施設所管課及び財務課にて確認後保管）

この検証結果をもって、市内部評価結果として決定し、これを内部評価結果報告書とするものである。

この報告書を、第 3 段階である「知立市指定管理者選定等審査委員会（条例第 14 条に規定）」へ報告し、最終評価を行なうものとする。

◎指定管理者評価委員会

会長：財務課長

委員：庁内課長相当職職員 7 名（施設所管課長 6 名を含む）

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 5 日（金）に知立市役所にて開催され、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：市民委員（5 名）、職員委員（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５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 ² 延床面積 242.08 m ² 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（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	☐ あり（有料） ☒ 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、レクリエーション、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：	20,617,823 円 指定管理委託料： 20,047,111 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 (6/2 洪水警報により午後から休館)	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	R 3 年度実績	R 4 年度実績	R 5 年度実績	検証・分析
利用者数〔人〕	2,076	1,926	1,947	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ったが、R 5 年度は微増し、概ね安定した人数を確保している（平均利用者数 8.10 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	・ 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う。	・ 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。 ・ 関係法規等にもとづき、適切に業務が遂行されている。
業務実施体制の確立	・ 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。 ・ 常勤職員 3 名（施設長 1 名、指導員 2 名）、非常勤職員 2 名（月～金曜日勤務） ※ R 4 年度より、非常勤職員 1 名で 1 名の欠員が出ていたが、令和 5 年 8 月 30 日から 1 名増員し、現在は非常勤職員 2 名（月～金曜日勤務 1 名、週 4 日勤務 1 名）となっている。 ・ 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 ・ 顧問医 1 名 ・ 職員ミーティング及びケース検討（毎月 1 回） ・ N P O 法人連絡会議（毎月 1 回） ・ 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 6 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 6 回）「知立市福祉健康まつり等開催実行委員会」（年 6 回） 「知立市社会福祉協議会理事会」（年 4 回）「医療福祉機関等ケース会議」（年 3 回） ・ 職員研修（年 5 回）	・ 協定書等に規定する業務を適切に実施している。 ・ 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。 ・ 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） ・ 業務遂行に必要な資格者を置いている。 ・ 従業者に対する研修等を実施している。
日常的な環境整備	・ 開・施錠、落し物等の管理、整理・整頓 等	・ 適正に環境整備が行われている。
利用許可	・ 登録者数 16 名（令和 6 年 3 月 31 日現在） ・ 令和 5 年度新規登録者 0 名、退所者 2 名 （令和 4 年度末登録者数 18 名 就労継続支援 A 型に 1 名移行、就労継続支援 B 型に 1 名移行）	・ 利用者へ利用についての説明を実施。 ・ 利用検討会は適切に行われている。 ※ 許可業務は市が行う。

項目	実施状況	基本協定書に基づく履行確認
施設設備及び物品の 維持管理	・ 修繕の実施状況（市が実施） R5年度実績なし ・ 施設の警備状況 全日警（職員不在時）に委託 ・ 清掃業務の状況 清掃について、職員・利用者で毎日清掃、週に1回サンエイ㈱がトイレ清掃（無償）。 また、ごみ処理について、職員が月に2～4回クリーンセンター等に運搬している。 ・ 安全衛生管理、施設維持管理、物件の管理の状況 常勤、非常勤職員5人による管理を行い、毎月運営委員会で報告	・ 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） ・ 清掃業務等が適切に行われている。 ・ 安全衛生管理に配慮した管理運営がされている。 ・ 施設の維持管理が良好な状態に維持管理されている。 ・ 物件の管理は適切に行われている。
管理の業務の再委託	・ 管理の再委託はなし	・ 再委託は行われていない。
文書の管理・保存	・ 常勤職員3人による管理を行い、保存している。	・ 文書の管理・保存が適切に行われている。
緊急時の対応	・ 緊急対応要領を設け、緊急時機能の確保を行う。 ・ 洪水時の避難確保計画を設け、洪水時機能の確保を行う。 ・ 消防訓練に参加（保健センターと合同、6/28、2/2） ・ 水防訓練に参加（保健センターと合同、6/28） ・ シェイクアウト訓練に参加（保健センターと合同、6/15、11/2、2/2） ・ 利用者向け防災勉強会（2/2） ・ 防災ラジオ設置	・ 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）。 ・ 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。
保険加入	・ 利用者傷害保険加入 ・ 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 ・ 車の自動車保険加入	・ 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。

項目	実施状況	基本協定書に基づく履行確認
市との連携	【事前協議実施状況】 ・地域活動支援センター相互利用事業について（福祉課） ・電気・ガス料金高騰について（福祉課） ・エアコン設備について（福祉課・健康増進課） ・ＬＥＤ蛍光灯設備について（福祉課・健康増進課） ・ホームページの作成・管理等について（福祉課） ・こころの健康カフェ事業について（福祉課） ・新型コロナウイルス感染症防止対策について（福祉課） ・ノートパソコン購入について（福祉課） ・自主製品の購入について（福祉課） ・民生児童委員啓発物品について（福祉課） ・消防・水防訓練について（健康増進課） ・健康マイレージについて（健康増進課） ・料理教室の再開について（健康増進課） 【連絡調整会議実施状況】 ・運営委員会（毎月１回） ・利用検討会の開催はなし ・こころの健康支援ネットワーク会議（７月開催） ・障害者地域自立支援協議会ワーキング部会（９月開催） ・こころ・ほっと・カフェ（12/9、3/5 開催） ・こころの健康講座（2/17 開催予定が講師の体調不良により延期。※令和６年４月６日開催） ・障害者総合支援認定審査会（年６回出席） ・地域活動支援センター相互利用事業の施設見学及び協議（1/18 かとれあワークス、1/25 東浦） 【市の実地調査状況】 ・月１回の運営委員会及び必要に応じて随時 ・エアコン工事の実地打合せ（5/11）	・重要事項について、市との事前協議を実施している。 ・情報交換等のための連絡調整会議を開催している。 ・市が求める報告に対し、速やかに対応している。 ・市が実施する実地調査に対応している。 ・疑義が生じた事項について、市との協議を実施している。
個人情報の保護	・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。 ・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。 ・会議で扱う資料には個人名の記載を避ける。 ・個人情報の公開に関する申請はなし。	・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。 ・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）。 ・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

項目	実施状況	基本協定書に基づく履行確認
情報の公開	・ 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。 ・ 申出はなし。	・ 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）。
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	R 4 決算	R 5 予算	R 5 決算	比較 (R5-R4)	検証・分析
①収入					補助指導員（パート職員）が年度途中まで欠員していたこと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（1,400,889 円返金）。
委託料	19,595,102	21,448,000	20,047,111	452,009	
委託料外収入	52,058	50,000	51,882	△ 176	
基金繰入金	0	1,000	0	0	
作業収入	667,668	700,000	518,830	△ 148,838	
合計	20,314,828	22,199,000	20,617,823	302,995	
②支出					歳出は、年度途中から補助指導員を採用したこと等により人件費が増加している。また利用者の利用状況の減少により、通所手当及び工賃の額が減少している。
人件費	17,326,663	18,554,000	17,997,628	670,965	
旅費	6,700	95,000	15,580	8,880	
修繕料	128,414	50,000	15,938	△ 112,476	
需用費	413,698	405,000	378,537	△ 35,161	
保険料	198,020	206,000	205,360	7,340	
電話料	110,495	130,000	122,088	11,593	
郵便料	5,056	10,000	4,554	△ 502	
光熱水費	479,070	624,000	421,910	△ 57,160	
備品購入費	9,980	10,000	5,980	△ 4,000	
負担金	40,116	50,000	44,246	4,130	
予備費	0	14,000	0	0	
通所手当	876,890	1,300,000	835,290	△ 41,600	
レクレーション費	25,005	50,000	33,925	8,920	
基金積立金	27,053	1,000	17,957	△ 9,096	
工賃	667,668	700,000	518,830	△ 144,838	
合計	20,314,828	22,199,000	20,617,823	302,995	

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

- ・利用者に対し令和6年3月29日～令和6年4月25日に実施

②利用者アンケートの実施結果（抜粋）

- ・作業の内容 満足している10人（66.7%） 普通5人（33.3%）不満がある0人
- ・イベント、バザーについて 満足している9人（60.0%） 普通5人（33.3%）不満がある1人（6.7%）

③利用者からの要望・苦情と対処・改善内容

- ・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っている。

(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、利用者向けの防災勉強会を開催している。
- ・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

ホームページで施設紹介や活動報告・予定の情報発信（随時）、機関紙「かとれあ通信」（年4回）パンフレットの配布（随時）、地域イベント、バザーへの参加（年29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、障がい者スポーツ大会、草の根フェスティバルに参加し、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。
- ・ホームページで活動報告や予定の情報発信を行う。
- ・金曜日の午後にクラブ活動を行い、カラオケ、英会話、読書、塗り絵、トランプ、将棋、散歩など利用者の希望に合わせて活動を行う。

(4) 前年度評価結果への対応

- ・前年度の評価を踏まえ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5年度重点的に実施した内容）

レクリエーション活動の充実のため、毎週金曜日の午後に新たにクラブ活動を行い、新型コロナウイルス感染症対策で中止となっていた秋の遠足を再開した。また作業種類の増加のため、新たに封入・郵送作業の受注を開始し、広報活動のため新たな行事へ参加し、自主製品の販売を行った。

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）

適正な管理運営ができています。新たにクラブ活動を開始する等レクリエーション活動が充実し、様々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）

適正な管理運営ができています。

市が支払っている指定管理料の約 89.8%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。

作業収入については、対前年度比約 22.3%の減収となっているが、レクリエーション活動の充実のため、毎週金曜日の午後に新たにクラブ活動を行い、また新型コロナウイルス感染症対策で中止となっていた行事を再開するなど、引き続き業務の向上に取り組んでいる点が評価できる。

本施設は、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5年度 文化会館 評価シート

1. 施設の概要

施設名称 (所在地)	知立市文化会館 知立市上重原町間瀬口 116 番地	
施設の目的	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～	
設備の概要	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 ² 延床面積 10,857.52 m ² 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）	
指定管理者（指定期間）	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）	
利用許可（利用検討）業務	☒ あり（有料） ☐ あり（無料） ※目的外使用許可は市が行う	
業務内容	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 ・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	
	業務規模 (指定管理委託料等)	事業費：314,783,061 円（収入） 304,474,766 円（支出） 指定管理委託料：256,544,000 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	304 日（令和 5 年度実績） （休館：月曜日、年末年始、その他臨時日）	毎月報告されている。
開館時間	3,952 時間（令和 5 年度実績） （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 3 年度実績	R 4 年度実績	R 5 年度実績	検証・分析
利用者数〔千人〕	125	166	166	前年比微減、ほぼ横ばい
利用料金〔千円〕	19,067	22,757	23,065	前年比増加し、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	・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。 ・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。	・関係法令の職員研修が適切に実施されている。 ・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。
業務実施体制の確立	・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。 ・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。 ・職員勤務体制は、月毎の勤務割表で割り振り、労働時間は勤務認定表で管理実施。 ・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。 ・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。 ・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。 ・能力向上のため、劇場運営管理研修等を受講させた。	・業務遂行に必要な人員を確保し配置している。 ・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。 ・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。
日常的な環境整備	・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。 ・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。 ・委託業者（施設管理、舞台管理、館内警備）との連携を密にするため定期的会議の開催及び日々報告書の提出を求め情報共有を行っている。	・マニュアル等がよく整備されている。 ・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。 ・アンケート結果でも、施設利用における満足度は高評価。

項目	実施状況	基本協定書に基づく履行確認
利用許可	・ 利用申請は所定の「文化会館利用許可申請書」の提出により受付ける。 ・ 施設利用料金は教育委員会の承認を受け適用している。 ・ 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申請ごとに照合して算出のうえ徴収している。 ・ 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。 ・ 減免団体は、管理団体に定められた 3 団体が対象。	・ 条例規則にのっと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。
施設設備及び物品の維持管理	【修繕の実施状況】 ・ 市実施修繕工事は、花しょうぶホールメインスピーカー更新他全 3 件実施。 ・ 協会実施修理は、リハーサル棟男子トイレ雨水管詰まり修繕他全 12 件実施。 ・ 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。 【警備状況】 ・ 夜間巡回警備（午後 5 時～午後 10 時 30 分）は㈱カズマスへ委託している。 ・ 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。 ・ 四半期ごと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。 【清掃業務等の状況】 ・ 施設内の日常清掃は外部委託している（委託先：サンエイ㈱）。 ・ 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。 【施設の維持管理実施状況】 ・ 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。 ・ 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工事へ反映している。 【物件の管理状況】 ・ 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。	・ 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。簡易な修繕は協定に基づき指定管理者が行っている。 ・ 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。 ・ 物品は適切に台帳管理されている。

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	・ 20 業務を 19 の専門業者へ再委託している。	・ 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。
文書の管理・保存	・ 協会処務規定に従い、必要書類の保管・保存・処分を実施。	・ 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。
緊急時の対応	・ 火災、地震発生時の対応マニュアルを基にした消防団訓練を定期実施。 ・ 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。	・ 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。
保険加入	・ 「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。 ・ 現金や道具類に対し「動産総合保険」加入。 ・ ボランティア団体対象の「ボランティア活動保険」へ加入。	・ 各種の保険に加入している。
市との連携	【事前協議実施状況】 ・ 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。 ・ 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。 【連絡調整会議実施状況】 ・ 毎月定例会議開催。	・ 毎月定例の会議を行っている。 ・ 工事、行事等で随時打合せ等を行っている。
個人情報の保護	・ 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 ・ 個人情報に関する開示申請は無かった。	・ 制度が整備されている。
情報の公開	・ 書面等による情報開示の申請は無かった。 ・ 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。 ・ 協会ホームページのリニューアルを行った他、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、Instagram 等への SNS 情報発信頻度を高め、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等を折込み、市内家庭へ配布した。 ・ イベントカレンダーや公演チラシを市内の公共施設などへ積置きし、事業の宣伝に努めた。	・ 制度が整備されている。 ・ 情報発信に努めている。

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」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」に定められた決裁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	R 4 決算	R 5 予算	R 5 決算	比較 (R5-R4)	検証・分析
①収入					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	262,537,762	256,544,000	256,544,000	△ 5,993,762	
入場料収入	11,455,450	12,829,000	14,418,851	2,963,401	
利用料金	22,757,720	21,932,000	23,065,410	307,690	
その他事業収入	3,594,670	7,929,000	8,273,524	4,678,854	
補助金収入	20,393,562	11,415,000	12,294,617	△ 8,098,945	
その他収入	210,577	167,000	186,659	△ 23,918	
合計	320,949,741	310,816,000	314,783,061	△ 6,166,680	
②支出					
人件費	68,554,051	67,951,000	68,146,695	△ 407,356	
旅費交通費	2,053,540	3,334,000	3,215,148	1,161,608	
通信運搬費	1,509,698	1,808,000	1,712,248	202,550	
修繕料	1,666,836	1,800,000	1,769,801	102,965	
消耗品費	7,285,095	4,784,000	4,751,278	△ 2,533,817	
印刷製本費	4,376,819	3,621,000	3,107,821	△ 1,268,998	
光熱水費	33,614,416	30,653,000	30,732,979	△ 2,881,437	
諸謝金	2,604,265	3,501,000	3,718,029	1,113,764	
委託費	177,358,427	173,387,000	169,634,753	△ 7,723,674	
保険料	504,020	508,000	507,860	3,840	
手数料	1,011,790	1,042,000	1,085,021	73,231	
租税公課	7,606,750	8,736,000	7,217,800	△ 388,950	
什器備品	368,665	500,000	551,100	182,435	
その他	6,538,142	7,638,000	8,324,233	1,786,091	
合計	315,052,514	309,263,000	304,474,766	△ 10,577,748	

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 緊急時対応要領に基づき全職員の行動の徹底に努めた。
- 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是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
 - ・ Facebook、Instagram 等への SNS 情報発信頻度を高め、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等を折込み、市内家庭へ配布した。
 - ・ イベントカレンダーや公演チラシを市内の公共施設などへ積置きし、事業の宣伝に努めた。
 - ・ ボランティア団体（パティオウェーブ）による情報誌「パティオウェーブの窓」を発刊し、広報活動に努めた。
- ② 行事の実施
 - ・ 来館者創出を目的として、延べ 30 事業のパティオ入会地事業を開催した。
 - ・ 随時、入会地事業を実施し集客に努めた。
- ③ 接遇研修
 - ・ ボランティア団体（パティオ・ウェーブ、ヤングパティオ・ウェーブ）に対する接遇訓練を開催し、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
 - ・ 窓口申請のみで受け付けした施設予約システムについて、オンラインでの申請を可能とした
 - ・ クーポン付きの新たなチラシを作成し、友の会制度の充実化を図った。

(4) 前年度評価結果への対応

【指摘事項】なし

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

舞台公演や展示事業、講座、ワークショップ、アウトリーチなど様々な事業をバランスよく展開することができた。

参加・鑑賞面においては、音楽・演劇・舞踊・伝統芸能の多くの分野及び広範な世代を意識し、地域劇場として文化芸術の鑑賞・参加によりもたらされる心の豊かさの醸成や日常生活における活力の向上など、社会的な価値向上につなげ、劇場での交流の機会を通じた共生社会の実現に寄与することができた。

歴史・文化財を大切にすまちづくりという観点では、特にユネスコ無形文化遺産「知立の山車文楽とからくり」の保存継承に資する事業と、山車文楽新作プロジェクトの4年目として「はじめての文楽 人形遣い講座」を開講することができた。

ホームページをリニューアルするなど、SNSを活用した情報紹介及び活動実績報告を行うこともできた。

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）

施設の管理運営は適切に行われている。また、利用者数・利用料金ともに前年度並み・前年比増となっており、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。

利用者数について、対前年度比では横ばいであったが、新型コロナウイルス流行前との比較では75%に留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、自主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。今後も引き続きサービスの充実に努めて欲しい。

令和５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	・ 建築構造 鉄筋コンクリート造 2 階建 ・ 敷地面積 501.66 m² ・ 延床面積 475.96 m² ・ 建築年月日 昭和 62 年 3 月 25 日 ・ 施設概要 1 階 事務所・集会室・老人娯楽室 2 階 遊戯室		
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	☐ あり（有料） ☒ 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 3 条に規定する事業の実施に関する業務 ・ 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)	事業費： 2,136,770 円 指定管理委託料： 2,043,327 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	305 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 3 年度実績	R 4 年度実績	R 5 年度実績	検証・分析
利用者数【人】	6,557	7,354	8,820	コロナが 5 類になったことにより、利用者数がコロナ前の数に戻ってきた。教養講座や同好会で定期的に利用している人が大多数である。
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	軽易な修繕について実施なし 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・浄化槽保守点検業務	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 月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	R 4 決算	R 5 予算	R 5 決算	比較 (R5-R4)	検証・分析
①収入					・適正に管理している。 ・当初の令和 5 年度指定管理料 (2,195,000 円) からの減額分 (151,673 円) は、変更協定を締結。
指定管理料	2,016,000	2,195,000	2,043,327	27,327	
利息収入	3	0	6	3	
繰越金	50,756	93,437	93,437	42,681	
合計	2,066,759	2,288,437	2,136,770	70,011	
②支出					
報酬	673,000	700,000	749,000	76,000	
消耗品費	81,311	30,000	204,035	122,724	
燃料費	0	10,000	9,040	9,040	
電気料	763,017	850,000	567,476	△ 195,541	
ガス料	23,421	25,000	21,495	△ 1,926	
水道料	15,222	15,000	16,993	1,771	
修繕料	12,100	35,000	122,991	110,891	
電信電話料	91,277	100,000	103,932	12,655	
手数料	2,810	3,000	1,320	△ 1,490	
委託料	249,628	357,000	311,628	62,000	
借上料	28,536	28,000	28,860	324	
備品購入費	33,000	100,000	0	△ 33,000	
予備費	0	35,437	0	0	
繰越金	93,437	0	0	△ 93,437	
合計	2,066,759	2,288,437	2,136,770	70,011	

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 6 年 1 月 24 日 (水) ～ 2 月 29 日 (木) まで実施、回答者数 188 名

② 利用者アンケートの実施結果 (抜粋)

施設の使いやすさ 満足 138 人 (73.4%)、普通 46 人 (24.5%)、不満 2 人 (1.1%)、無回答 2 人 (1.1%)

③ 利用者からの要望・苦情と対処・改善内容

- ・教養講座を Web で申し込めるといい
- ・卓球台を新しくしてほしい⇒令和 5 年度 1 台購入
- ・鏡を替えてほしい
- ・午前中の卓球の後に午後から卓球が行われるときは台をそのままにしておけないか
⇒使用される方が最後まで責任を持っていただくため、今後も都度片付けていただく。

(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、手指消毒準備。

(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による周知

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

- ・前年度指摘事項なし。
- ・気持ちよく使用してもらえよう、都度対応しサービス向上に努めた。

(5) 事業計画等で設定した目標に対する取組内容（令和 5 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）

適正な管理運営ができています。

利用者数について、対前年度比 119.9%、対前々年度比 134.5%と増加傾向にあり、新型コロナウイルス流行以前の数字に戻ってきている。特に団体利用（教養講座・同好会・町内会等）について、令和4年度の年回利用が823回に対して令和5年度では910回と増加しており、地域交流の場として活発に活用されていることが伺える。

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ほしい。

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。 地域交流の場として活発に活用されており、今後も引き続きサービス充実に努めてほしい。

令和5年度 知立市有料駐車場 評価シート

1. 施設の概要

施設名称 (所在地)	知立市有料駐車場 知立市新富 1 丁目 1 番地		
施設の目的	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～		
設備の概要	駅前駐車場 鉄骨造 2 階建 敷地面積 3,564 m ² 延床面積 5,100 m ² 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		
指定管理者（指定期間）	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）		
利用許可（利用検討）業務	■ あり（有料） □ あり（無料） ※目的外使用許可は市が行う		
業務内容	(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 2,145 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		
	業務規模 (指定管理委託料等)	指定管理者収入 駐車場利用料等 81,267,296 円 指定管理者支出 市への納入金 33,986,000 円 指 定 管 理 料 47,281,296 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	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。
開館時間	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 3 年度実績	R 4 年度実績	R 5 年度実績	検証・分析
利用者数〔台〕	122,506	146,170	150,598	令和3年度、4年度の平均値と比較すると約12%増となるが、コロナの影響のない平成30年度との比較では、約24%の減少となる。 (平成30年度利用台数 197,552 台)
利用料金〔円〕	60,747,250	75,674,370	80,385,660	令和3年度、4年度の平均値と比較すると約18%増となるが、コロナの影響のない平成30年度と比較では、約31%の減少となる。 (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27日実施 「接遇研修」 8月23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9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	利用料金の設定掲示 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10件 ① 1階受付カウンターシャッター修理 ② 北階段壁面塗装補修 ③ 男子トイレ小便器詰り修繕 ④ 駐車場内サイン工事 ⑤ 駐車場内各所看板補修 ⑥ 女子トイレ洋式トイレタンク修理 ⑦ 屋上スロープ側溝防水補修 ⑧ 出入口付近カラー路面補修 ⑨ 1～2F スロープ軒天鉄骨塗装 ⑩ 駐輪場内区画線補修	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（元田防災設備有限公司） 機械警備業務委託（セコム株式会社） 一般廃棄物搬出委託（知立衛生株式会社）	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 4 件 原付バイク盗難 0 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	R 4 決算	R 5 予算	R 5 決算	比較 (R5-R4)	検証・分析
①収入					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、前年度と比較すると回復傾向となっている。
駐車場利用料	75,674,370	82,166,000	80,385,660	4,711,290	
自動販売機売上	882,851	500,000	881,636	△ 1,215	新型コロナウイルスの影響のない平成 30 年度と比較すると、利用料収入は大幅減となっており、令和 5 年度についても市納金の減額を行った。
合計	76,557,221	82,666,000	81,267,296	4,710,075	しかし、様々な経営努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る。
②支出					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。
市納入金	32,803,000	33,986,000	33,986,000	1,183,000	
指定管理料	43,754,221	48,680,000	47,281,296	3,527,075	
賃借料	8,311,444	7,984,000	7,814,276	△ 497,168	
委託料	17,898,650	19,552,000	18,219,959	321,309	
光熱水費	3,676,550	3,048,000	2,934,536	△ 742,014	
消耗品費	1,444,759	1,786,000	1,557,633	112,874	
修繕料	1,201,486	1,100,000	1,221,220	19,724	
保険料	204,750	204,000	205,070	320	
人件費	525,920	540,000	526,200	280	
事務費	8,160,048	11,000,000	9,853,675	1,693,627	
その他	2,330,614	3,466,000	4,948,727	2,618,123	
合計	76,557,221	82,666,000	81,267,296	4,710,075	

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 11 月 22 日から令和 5 年 11 月 24 日アンケート配布

令和 5 年 12 月 31 日回収期限

② 利用者アンケートの実施結果

1000 通配布 288 通回収 (回収率 28.8%)

③ 利用者からの要望・苦情と対処・改善内容

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。

(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5年6月27日（講師 大成（株）瀧本氏）
令和5年8月23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5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。
- ・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）

適正な管理運営ができています。

新型コロナウイルス流行以前と比較して、利用台数実績としては、76%に留まっており、売り上げについても 81,267 千円と大幅に減少した実績が続いているが、前年度、前々年度から利用台数は回復している傾向にある。しかし、利用台数の伸び率を見ると、対前年度比 103%と緩やかな増加となっている。これは近隣の民間駐車場の増加も影響していることが推察される。

利用料増収のため、引き続き名古屋市栄地区の百貨店との業務提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、サービスの充実が図られており評価できる。

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ほしい。

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	売り上げについては、コロナ禍以前に比べ大幅に減少しているが、前年度、前々年度から利用台数は回復している傾向にあることは評価できる。 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ほしい。

令和５年度 地域福祉センター 評価シート

1. 施設の概要

施設名称 (所在地)	知立市地域福祉センター 知立市八ツ田町泉 43 番地			
施設の目的	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			
設備の概要	建築構造	本 館 棟	鉄筋コンクリート造 3 階建	2, 541. 65 m ²
		現 業 棟	鉄骨造平屋建	246. 32 m ²
		車 庫	鉄骨造平屋建	74. 09 m ²
		自転車置場	鉄骨造平屋建	46. 70 m ²
	敷地面積	5, 511. 57 m ² 608 m ² （隣接駐車場）		
指定管理者（指定期間）	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）			
利用許可（利用検討）業務	☐ あり（有料） ☒ 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 4 条に規定する業務 【具体的業務】 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			
	2. センターの利用許可に関する業務 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： 25, 501, 066 円 指定管理委託料： 25, 501, 066 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、その他随時日)	月報告書により確認
開館時間	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	R 3 年度実績	R 4 年度実績	R 5 年度実績	検証・分析
利用者数〔人〕	21,217	21,237	20,133	
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	・ 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。 ・ 修繕の実施状況 (外) ・ 浄化槽調整ポンプ取替工事 ・ 南玄関前雨水管修繕工事 ・ 開館西側貯水槽横陥没地補修工事 ・ 地域福祉センター出入口案内看板設置工事 (1 階) ・ 女子浴排水溝蓋修繕工事 ・ 女子トイレ洗面台石鹸入れ取替 ・ 事務室床シート張替工事 ・ ロビー排煙窓オペレータ修理 ・ 男子浴トイレフック・フック取替 ・ 1 階フロア会議室貸出予定モニター修理 ・ 女子浴、女子トイレ用フック・フック取替 ・ 女子浴床修繕 (2 階) ・ 和室（しょうぶ）ロールカーテン取替 ・ 身障用トイレ天井水漏れ調査	契約書及び現場にて確認・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
	(3 階) ・ 会議室（もも）・団体共用室照明器具 安定器取替 ・ 視聴覚室エアコン取付工事 ・ 身障用トイレ床排水溝塞ぎ工事	
管理の業務の再委託	・ 施設の警備 ・ 清掃業務（日常清掃・定期清掃） ・ 施設の維持管理	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 及び保存規程に基づき保存管理	書類等により確認・適正に行われている
緊急時の対応	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 プライバシーポリシー作成	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 (単位：円)

科目	R 4 決算	R 5 予算	R 5 決算	比較 (R5-R4)	検証・分析
①収入					・予算の範囲内の執行であり、良好と認められる。 ・当初の令和5年度指定管理料(30,860,000円)からの減額分(5,358,934円)は、変更協定を締結
指定管理委託料	25,758,095	30,860,000	25,501,066	△ 257,029	
合計	25,758,095	30,860,000	25,501,066	△ 257,029	
②支出					
人件費	3,263,514	2,689,509	2,731,870	△ 531,644	
教養娯楽費	21,307	21,817	14,205	△ 7,102	
消耗器具備品費	744,021	723,052	408,160	△ 335,861	
印刷製本費	0	154,000	51,700	51,700	
水道光熱費	7,824,455	11,427,144	6,585,393	△ 1,239,062	
修繕費	1,835,399	1,290,718	1,685,530	△ 149,869	
通信運搬費	170,490	198,685	163,949	△ 6,541	
業務委託費	10,974,117	13,378,773	12,937,627	1,963,510	
手数料	24,300	36,500	26,300	2,000	
賃借料	876,372	904,802	868,812	△ 7,560	
租税公課	4,000	8,000	6,400	2,400	
雑	0	5,000	0	0	
事務費	20,120	22,000	21,120	1,000	
合計	25,758,095	30,860,000	25,501,066	△ 257,029	

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6年2月5日～3月1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
会議室の入口扉を引き戸にして欲しい(障がい者団体)、非常時の避難経路が分かり難い等
市と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5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。
--

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）

適正な管理運営ができています。

市が支払っている指定管理料の約 83%が施設維持管理のための委託費、光熱水費及び修繕費に充てられ、約 11%が人件費に充てられている。

利用者数については、対前年度比 94.8%と減少しているが、前々年度からの推移を見てみるとほぼ横ばいに推移している。利用者数については厳しい状況ではあるが、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り組んでおり評価できる。

またアンケート結果についても、満足と普通を併せて 87%以上の結果となっており、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ほしい。

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	適正な管理運営ができています。 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ほしい。

令和５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 ² 現業棟 鉄骨造平屋建 246.32 m ² 敷地面積 2,185.73 m ² 延床面積 本館棟 997.44 m ² 現業棟 246.32 m ²		
指定管理者（指定期間）	公益社団法人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	☐ あり（有料） ☒ 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 ・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事業 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： 17,246,668 円 指定管理委託料： 17,246,668 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 3 年度実績	R 4 年度実績	R 5 年度実績	検証・分析
利用者数〔人〕	11,511	13,580	15,248	
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	協定書のとおりに実施	適正に環境整備が行われている
利用許可	市条例、市規則のとおりに実施	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 非常警報蓄電池修繕 汚水配管詰り調査 ブラインド交換修繕	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	・ 施設管理業務 ・ エレベーターの保守点検 ・ 自家用電気工作物保安全管理 ・ 廃棄物の回収 ・ 浄化槽の維持管理 ・ 施設の警備業務	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 (単位：円)

科目	R 4 決算	R 5 予算	R 5 決算	比較 (R5-R4)	検証・分析
①収入					・予算の範囲内の執行であり良好と認められる ・当初の令和 5 年度指定管理料 (18,628,400 円) からの減額分 (1,381,732 円) は、変更契約を締結
指定管理委託料	17,161,055	18,628,400	17,246,668	85,613	
合計	17,161,055	18,628,400	17,246,668	85,613	
②支出					
人件費	2,120,063	2,267,600	2,153,698	33,635	
修繕料	667,810	700,000	365,200	△ 302,610	
保険料	0	0	0	0	
委託料	12,196,256	13,061,600	12,738,493	542,237	
光熱水費	1,914,512	2,314,000	1,750,922	△ 163,590	
その他	262,414	285,200	238,355	△ 24,059	
合計	17,161,055	18,628,400	17,246,668	85,613	

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 6 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 348 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 98%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・苦情と対処・改善内容
講座についての意見や要望は今後の参考にする。トイレの荷物掛けの要望について、高齢者や障がいのある方でも使いやすいように、トイレ内に荷物置きのカゴを設置。1 階トイレが使用できない苦情については市に要望した。

(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）、インスタグラム及びホームページ開設
② 行事実施	福祉健康まつりへの参加（R5. 10. 15）、講座作品展の開催（R6. 3. 28～31）、シニアのお仕事フェアへの参加（R5. 10. 20）、講座及び同好会発表会（R6. 3. 29）
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、市民向けの単独講座（音楽で脳活・スマホ・切り絵）の開催や、会員向けの講習会も開催した。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、インスタグラムの継続的な情報発信に努めた。

(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５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。
・花づくりや除草清掃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・自主講座や就業相談業務を通じ、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の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、33%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、55%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。

利用者数について、対前年度比 112%と増加しており、対前々年度比では 132%と大きく増加している。また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子育て支援等、様々な取り組みを行っており、評価できる。

アンケート結果についても、各設問について満足と普通を併せて 98%以上の結果となっており、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ほしい。

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いる。 自主事業についても充実しており、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ほしい。

令和５年度 観光交流センター 評価シート

1. 施設の概要

施設名称 (所在地)	知立市観光交流センター 知立市中町中 128 番地		
施設の目的	市の歴史、文化その他の観光に関する情報を提供するとともに、広く観光客と市民との交流を促進し、もって観光振興及び地域活性化に寄与するため。		
設備の概要	建築構造 鉄筋鉄骨コンクリート造 1 階部分 敷地面積 2,940.98 m ² のうち 31.11 m ² 延床面積 11,778.79 m ² のうち 54.39 m ² 建築年月日 平成 10 年 3 月 6 日 施設内容 1 階 事務室、トイレ ※2 階以上の所有権は他の者に属する。専用駐車場なし。		
指定管理者（指定期間）	知立まちづくり株式会社 （令和 5 年 4 月 1 日～令和 10 年 3 月 31 日）		
利用許可（利用検討）業務	☐ あり（有料） ☐ あり（無料）		
業務内容	・観光情報の収集及び提供に関する業務 ・観光の振興に関する業務 ・地域特産物、市刊行物、その他物品を展示し、又は販売する業務 ・観光客と市民との交流の促進に関する業務 ・その他観光交流センターの設置目的を達成するために必要な業務 ・センターの維持管理及び利用に関する業務		
	業務規模 (指定管理委託料等)	事業費： 5,784,069 円 指定管理委託料： 6,372,000 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	262 日（休館：火曜・水曜日（祝日の場合は開館）、年末年始、その他臨時日）	協定書のとおり実施
開館時間	2,096 時間（令和 5 年度実績） （開館時間：午前 9 時～午後 5 時）	一部不履行あり（R5.7.2(日)午前 9 時～正午の間職員の過失により開館できなかった）

(2) 利用者数等

項目	R 3 年度実績	R 4 年度実績	R 5 年度実績	検証・分析
利用者数〔人〕	2,534	3,212	7,031	増加要因としては、マンホールカードの配布による影響も大きいですが、毎月ちりゅっぴが登場するセンターイベントの開催などの取組みが来館者数の増へとつながっている。
利用料金〔円〕	無料	無料	無料	－

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	・ リリオ S 棟全体の消防設備保守点検実施、消防訓練参加	・ 関係法規等に基づき、適切に業務が遂行されている
業務実施体制の確立	・ まちづくり㈱代表取締役(1名)を統括管理者、同総務部長(1名)をセンター管理責任者とし、一般職員(3名)及びパート社員(6名)の計11名で組織を構成する	・ 業務遂行に必要な人員を確保し、適切に配置している
日常的な環境整備	・ 午前勤務者は事務マニュアルにより開館し、午後勤務者は締業務後退館。勤務終了後は日報を作成し、午前勤務者は午後勤務者へ必要事項を引き継ぐ	・ 午前勤務者と午後勤務者で適切に必要な事項が引き継がれ、日報の作成により職員間で情報が共有されている
利用許可	・ ちりゅっぴ着ぐるみ貸出及びイラスト承認は、要綱に従い承認事務及び貸出を行う。承認・貸出事務は、まちづくり㈱(リリオ・コンサートホール)で担当	・ 要綱に沿って、適正な承認・貸出事務が行われている
施設設備及び物品の維持管理	【修繕の実施状況】 ・ 知立まちづくり㈱で実施の修繕工事なし 【清掃業務等の状況】 ・ 施設内の日常清掃はセンター社員で実施 ・ 年1回、床面・ガラス面等の清掃業務を委託(請負業者「㈱エスケイエム」) 【物件の管理状況】 ・ 市からの貸与物件は、年1回点検 ・ リリオ S 棟消防設備点検を実施	・ 日常清掃はセンター職員により実施されており、床面・ガラス面等の清掃は再委託事業者を通じて適切に行われている ・ 貸与物品も適切に管理されている
管理の業務の再委託	・ 年1回、床面・ガラス面等の清掃業務を委託(請負業者「㈱エスケイエム」)	・ 再委託業務に関して、市への報告がされており、適切に行われている
文書の管理・保存	・ 知立まちづくり株式会社文章事務取扱規程に基づき処理	・ 規定に基づき適切に処理されている

項目	実施状況	基本協定書に基づく履行確認
緊急時の対応	・危機管理マニュアルにより対応 ・リリオＳ棟消防訓練へ参加	・緊急時のマニュアルが整備されている ・消防訓練にも参加している
保険加入	・建物の外壁はリリオＳ棟全体として保険加入 ・知立まちづくり㈱の社員、賠償責任に対して業務災害総合保険へ加入	・必要な各種保険に加入している
市との連携	・月１回開催の社内定例会へ市経済課も同席し、情報共有・意見交換を実施	・定例会を始め、日ごろから必要な事項に関して市と情報共有・意見交換が行われている
個人情報の保護	・個人情報の取り扱いは知立まちづくり㈱の基本方針により対応	・基本方針に沿って適切に対応されている
情報の公開	・書面等による情報開示の申請は無かった ・会社ホームページで、役員名簿、貸借対照表等財務諸表等の情報を開示している	・適切な対応がなされている
その他	・センターホームページのリニューアルを行なった ・市ホームページや広報ちりゅう、知立くらしのニュース、Instagram 等ＳＮＳでイベント情報などの発信に努めた ・月１回、センター社員全員と管理責任者・担当者出席センター定例会を開催。 主催事業内容の検討、日常業務への対応方法協議などを行い、社員間の情報共有・意見交換、スキルアップに努めた。	・ホームページの作成や様々な媒体でイベント等の周知が積極的に行われている ・定例会をはじめ、職員間の情報共有などが行われている

４．経費の執行管理

（１）帳簿類や経理規定に関する状況

- ・帳簿類については知立まちづくり㈱「経理規程」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
- ・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	R 4 決算	R 5 予算	R 5 決算	比較 (R5-R4)	検証・分析
①収入					指定管理が令和5年度から開始されたため、R4 決算額はなし。
指定管理委託料	-	6,372,000	6,372,000	-	
販売収入	-	110,000	48,410	-	
その他収入	-	0	307,380	-	R5 決算で収入と支出の差額の
雑収入	-	0	2,510	-	主要因は、
					①その他収入分 +307 千円…
合計	-	6,482,000	6,730,300	-	愛知県信用金庫協会の東海道御朱印プロジェクトによる御朱印等の売上
②支出					②イベント原価の予算額と決算額の差分 △796 千円…当初参加を想定していた県外のイベントの開催が無かったことやイベント参加時の職員報酬を予算ではパート職員の単価で積算していたが、社員が参加したことによる減
イベント原価	-	2,252,639	1,456,080	-	
人件費	-	2,383,865	2,348,087	-	
広告宣伝費	-	924,000	950,000	-	
修繕費	-	109,187	99,000	-	
事務用消耗品費	-	170,000	176,792	-	
通信交通費	-	207,192	142,566	-	
水道光熱費	-	107,572	117,535	-	
保険料	-	12,360	1,000	-	
消耗品費	-	7,529	78,810	-	
管理諸費	-	0	132,000	-	
諸会費	-	57,000	56,000	-	③管理諸費の予算額と決算額の差分+132千円…指定管理料の積算に計上していなかった管理諸費（税理士顧問料）によるもの
保守管理費	-	47,426	42,900	-	
雑費	-	203,230	183,299	-	
合計	-	6,482,000	5,784,069	-	

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
・施設の使いやすさ、主催イベント、職員の対応に満足している。
・ランチマップがよい
② 利用者からの要望・苦情と対処・改善内容
・手筒花火の写真は他市ではなく知立市のものを展示してほしい→改善に努める
・他市の宣伝をもっとしてほしい→スペースの問題があるため、配置方法を工夫するなど検討
・ちりゅっぴのTシャツを作してほしい→オリジナル商品の開発、または委託販売を検討

(2) 安全な利用を確保するための取組み

- ・緊急時対応要領に基づき全職員の行動の徹底に努めている
- ・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ている

(3) 利用促進に関する取組み

- ① 広報活動
 - ・SNS（ちりゅっぴのX、Instagram、YouTubeのちりゅっぴちゃんねる）での積極的な情報発信を展開した。
- ② 行事実施
 - ・毎月1回、時期や季節に合わせたセンター主催事業を実施。（5月知立まつり、8月ミニ縁日、12月クリスマスなど）
 - ・観光ガイドボランティアとの協働事業として「ぶらっとツアー」を開催。
 - ・市経済課よりちりゅっぴグッズを買取り、併せてオリジナル商品を開発して物販促進に努めた
- ③ 接遇研修
 - ・令和5年度の研修（知立市商工会主催）に間に合わなかったため、令和6年度に受講（4月12日受講）
- ④ その他利用者数向上を目的とした具体的取組み
 - ・ちりゅっぴをセンター主催イベントには必ず登場させた
 - ・イベント時にオリジナル缶バッジ（随時）の配布や知立ブランド認定特産品・煎茶（周年事業）をふるまった
 - ・グルメスタンプラリー（経済課）、エコアクション（環境課）、マンホールカード（下水道課）など市主催事業への参画
 - ・知立市文化協会と中日写真協会の作品展示

(4) 前年度評価結果への対応

-

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

- ・マスコットキャラクターちりゅっぴの活用を促進するため、主催事業への出演などちりゅっぴの活性化に努めた
- ・観光パンフレットをリリオ・コンサートホール内やホテルへの通路でも配布するなど、観光振興を図った
- ・月1回の定例会を開催し、社員間の情報共有や事業内容の検討などを通り社員の資質向上に取り組んだ

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

基準項目	評価		
	一次評価	二次評価	最終評価
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。	B	B	B

7. 所管課意見（一次評価）

今回、開館時間について一部不履行が生じたが、その後の対策として危機管理マニュアルの見直しなどを市から指導したことにより不測の事態への対応が徹底され、また観光交流センター職員の勤怠管理に関する意識が高まったことにより、現在は業務仕様書を遵守した運営が実施されている。来館者数も前年度実績より大きく増加しており、毎月のセンターイベントは来館者からも好評を得ている。また、新しく制作した観光交流センターのホームページやSNSなどを通じて、観光情報の発信を積極的に実施している点も評価できる。引き続き、お土産品などオリジナル商品の開発など来館者数の増や来館者の満足度を高められるような取組を推進していただきたい。

8. 内部評価委員会意見（二次評価）

概ね適正な管理運営ができています。

市が支払っている指定管理料の約37%を人件費として支出している。

利用者数について、対前年度比219%と倍以上増加しており、毎月、観光交流センターイベントを催す等、来館者数の増加に向けた取組の結果として評価できる。

またオリジナル商品を開発して物販促進に努めている等、販売収入増加に向けた取組も実施しており、今後、利用者数の増加との相乗効果が大いに期待できる。

アンケート結果からも高い評価を受けており、今後も観光振興及び地域活性化に寄与するため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	概ね適正な管理運営ができており、毎月、観光交流センターイベントを催す等、来館者数の増加に向けた取組の結果として評価できる。 アンケート結果からも高い評価を受けており、今後も観光振興及び地域活性化に寄与するためサービスの充実に努めていただきたい。

Ⅲ. 評価委員会総括

施設所管課より提出された基礎評価結果について、検証を加え、協議の結果、前述のとおり内部評価結果を決定した。

平成 18 年の制度導入後 10 年以上が経過したが、利用状況やアンケート結果を踏まえると、全ての施設において利用者から高い評価を受けており、また新たな取り組みや不断の経営努力により利用者が増加した施設もあり、適正な管理運営が行われていると評価できる。

令和 5 年度は、新型コロナウイルスが 5 類になったことで利用者数が新型コロナウイルス流行以前の数字に戻っている施設もあるが、その他社会情勢の影響を受けて利用者数が伸び悩んでいる施設も存在している。

現状において各施設とも一部の利用者から改善を望む意見もあることから、引き続き指定管理者として適切な管理運営を行っていくとともに、利用者ニーズの把握に努め、さらなるサービスの充実、新たな事業展開に努めていただきたい。

この内部評価結果報告書については、第 3 段階である「知立市指定管理者選定等審査委員会（条例第 14 条に規定）」へ報告し、最終評価を行なうものとする。

IV. 令和5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	【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。	適正な管理運営ができています。 市が支払っている指定管理料の約 89.8%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。 作業収入については、対前年度比約 22.3%の減収となっているが、レクリエーション活動の充実のため、毎週金曜日の午後に新たにクラブ活動を行い、また新型コロナウイルス感染症対策で中止となっていた行事を再開するなど、引き続き業務の向上に取り組んでいる点が評価できる。 本施設は、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。	適正な管理運営ができています。 新たにクラブ活動を開始する等レクリエーション活動が充実し、様々な行事に参加して啓発に努め、利用が増えるよう工夫をしている。
文化会館	【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。今後も引き続きサービスの充実に努めて欲しい。	適正な管理運営が行われている。 利用者数について、対前年度比では横ばいであったが、新型コロナウイルス流行前との比較では 75%に留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、自主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。	施設の管理運営は適切に行われている。また、利用者数・利用料金ともに前年度並み・前年比増となっており、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。

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	【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。 地域交流の場として活発に活用されており、今後も引き続きサービス充実に努めてほしい。	適正な管理運営ができている。 利用者数について、対前年度比 119.9%、対前々年度比 134.5%と増加傾向にあり、新型コロナウイルス流行以前の数字に戻ってきている。特に団体利用（教養講座・同好会・町内会等）について、令和4年度の年回利用が823回に対して令和5年度では910回と増加しており、地域交流の場として活発に活用されていることが伺える。 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ほしい。	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。
知立市有料駐車場	【指摘事項】 なし 【評価総括】 売り上げについては、コロナ禍以前に比べ大幅に減少しているが、前年度、前々年度から利用台数は回復している傾向にあることは評価できる。 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ほしい。	適正な管理運営ができている。 新型コロナウイルス流行以前と比較して、利用台数実績としては、76%に留まっており、売り上げについても81,267千円と大幅に減少した実績が続いているが、前年度、前々年度から利用台数は回復している傾向にある。しかし、利用台数の伸び率を見てみると、対前年度比103%と緩やかな増加となっている。これは近隣の民間駐車場の増加も影響していることが推察される。 利用料増収のため、引き続き名古屋市栄地区の百貨店との業務提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、サービスの充実が図られており評価できる。 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ほしい。	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。

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	【指摘事項】 なし 【評価総括】 適正な管理運営ができています。 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ほしい。	適正な管理運営ができています。 市が支払っている指定管理料の約 83%が施設維持管理のための委託費、光熱水費及び修繕費に充てられ、約 11%が人件費に充てられている。 利用者数については、対前年度比 94.8%と減少しているが、前々年度からの推移を見ているとほぼ横ばいに推移している。利用者数については厳しい状況ではあるが、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り組んでおり評価できる。 またアンケート結果についても、満足と普通を併せて 87%以上の結果となっており、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ほしい。	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
いきがいセンター	【指摘事項】 なし 【評価総括】 適正に管理運営が行われている。 自主事業についても充実しており、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ほしい。	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、33%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、55%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。 利用者数について、対前年度比 112%と増加しており、対前々年度比では 132%と大きく増加している。また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子育て支援等、様々な取り組みを行っており、評価できる。 アンケート結果についても、各設問について満足と普通を併せて 98%以上の結果となっており、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ほしい。	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の業務を適切に遂行していると認められる。

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
観光交流センター	【指摘事項】 なし 【評価総括】 概ね適正な管理運営ができており、毎月、観光交流センターイベントを催す等、来館者数の増加に向けた取組の結果として評価できる。 アンケート結果からも高い評価を受けており、今後も観光振興及び地域活性化に寄与するためサービスの充実に努めていただきたい。	概ね適正な管理運営ができています。 市が支払っている指定管理料の約 37%を人件費として支出している。 利用者数について、対前年度比 219%と倍以上増加しており、毎月、観光交流センターイベントを催す等、来館者数の増加に向けた取組の結果として評価できる。 またオリジナル商品を開発して物販促進に努めている等、販売収入増加に向けた取組も実施しており、今後、利用者数の増加との相乗効果が大いに期待できる。 アンケート結果からも高い評価を受けており、今後も観光振興及び地域活性化に寄与するためサービスの充実に努めていただきたい。	今回、開館時間について一部不履行が生じたが、その後の対策として危機管理マニュアルの見直しなどを市から指導したことにより不測の事態への対応が徹底され、また観光交流センター職員の勤怠管理に関する意識が高まったことにより、現在は業務仕様書を遵守した運営が実施されている。来館者数も前年度実績より大きく増加しており、毎月のセンターイベントは来館者からも好評を得ている。また、新しく制作した観光交流センターのホームページやSNSなどを通じて、観光情報の発信を積極的に実施している点も評価できる。引き続き、お土産品などオリジナル商品の開発など来館者数の増や来館者の満足度を高められるような取組を推進していただきたい。