

平成30年度指定管理者 評価結果報告書

令和元年7月

知立市指定管理者選定等審査委員会

目次

目次	1
I. 平成30年度指定管理者評価について	2
II. 各施設評価シート	4
かとれあワークス 評価シート	4
文化会館 評価シート	10
地域福祉センター 評価シート	18
西丘コミュニティセンター評価シート	24
有料駐車場 指定管理者評価シート	29
いきがいセンター 評価シート	34
III. 平成30年度指定管理者評価結果一覧	39

I. 平成30年度指定管理者評価について

平成30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、最終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（金）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。（この検証結果をもって、内部評価結果報告書を作成）

◎指定管理者評価委員会

会長：財務課長
委員：施設所管課長（5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3日（水）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：副市長
委員：施設所管部長（5名）、市民（5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

平成30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の施設
施設の概要	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㎡ 延床面積 242.08㎡ 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 平成27年4月1日～令和2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 (具体的内容) 作業訓練・生活訓練・相談支援・年間行事(料理教室、お茶会、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) 2. かとれあワークスの維持管理に関する業務 3. その他市長が必要と認める業務

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	240日(9月4日暴風警報のため1日休所) (休所:日・土曜日、祝日、年末年始、その他 臨時日)	協定書通り実施
開館時間	午前9時30分～午後4時	協定書通り実施

(2) 利用者数等

項目	前々年度実績	前年度実績	30年度実績	検証・分析
利用者数	2,747人	2,441人	2,551人	・登録者は安定した人数を確保している ・1日平均10.62名利用
利用料金	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"> ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・職員就業規則及びパートタイム職員就業規則、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なう。 ・常勤職員3名（施設長1名、指導員2名）非常勤職員3名（月、木、金曜日勤務1名、火、水曜日勤務1名、月、火、水、木、金曜日勤務1名） ・社会福祉士2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） ・NPO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」（毎月1回） ・草の根フェスティバル実行委員会（年5回） ・医療機関等ケース会議（年2回） ・接遇研修（年5回） 	<ul style="list-style-type: none"> ・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職員が確保されている ・適切な対応ができる体制が整備されている（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 ・職員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	<ul style="list-style-type: none"> ・適正に環境整備が行われている
利用許可（利用検討）	<ul style="list-style-type: none"> ・登録者数21名（平成31年3月31日現在） ・1日平均利用人数 10.62名 ・平成30年度新規登録者2名、退所者3名（就労移行支援施設へ移行1名、他市へ転居、死亡1名） ・利用検討会（4月、11月の年2回） 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者へ利用についての説明を行なっている ※許可業務は市が行なう
施設設備及び物品の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ○修繕実施状況 <ul style="list-style-type: none"> ・女性トイレのタンク修理1件 ・作業室ブラインド修理1件 ○施設の警備状況 <ul style="list-style-type: none"> ・業者（職員不在時）に委託 <ul style="list-style-type: none"> ※委託は併設の保健センターにて実施 ○清掃業務の状況 <ul style="list-style-type: none"> ・職員、利用者で毎日清掃、週に1回委託業者がトイレ清掃 ※委託は併設の保健センターにて実施 ○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"> ・常勤、非常勤職員6人による管理を行い、毎月運営 	<ul style="list-style-type: none"> ・軽易な修繕について適切に行われている（内容及び額を市に報告している） ・施設の保安管理が適切に行なわれている ・清掃業務等が適切に行なわれている ・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されている ・物件の管理は適切に行なわれている

項目	実施状況	基本協定書に基づく履行確認
	委員会で報告	
管理の業務の再委託	・管理の再委託はなし	・協定書の管理業務負担区分により、管理委託は市の負担となっている
文書の管理・保存	・常勤職員3人による管理を行い、保存	・文書の管理・保存が適切に行なわれている
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なう ・年2回消防訓練（保健センターと合同、6/15、11/7）、シェイクアウト訓練（7/5）・知立市防災訓練参加（9/2）防災ラジオ設置 ・事故発生件数なし	・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	・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	・適切に行われている
市との連携	○事前協議実施状況 ・豊田市の事業所登録（福祉課） ・こころの健康カフェ事業（福祉課） ・自主製品の購入について（福祉課） ・選挙啓発用の作業について（総務課） ・マイナンバーカード啓発用の作業について（市民課） ・健康マイレージについて（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（4月、11月の年2回） ・こころの健康支援ネットワーク会議及びこころの健康カフェ事業 ・障害者総合支援認定審査会（年5回出席） ○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	・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、速やかに応じている ・市が実地調査を実施し、またそれに応じている ・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なう ・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 ・会議で扱う資料は個人名の記載を避ける ・個人情報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（市への報告及び請求者への説明） ・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
情報の公開	・指定管理者の情報公開に関する規程を設け、個人情報の公開を行なう。申請はなし	・協定書に規定する措置をとっている（市への報告及び請求者への説明）
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

科目	予算	決算	検証・分析	
①収入				
指定管理料	19,836,000	19,836,000	前年度指定管理料は18,962,000円。指定管理料外収入は、NPO法人からの運営補助(5万円)、預金利息等。	
指定管理料外収入	50,000	52,773		
基金繰入金	1,000	0		
作業収入	1,000,000	598,462		
①収入合計	20,887,000	20,487,235	内職作業の変更等により収入が減額した。	
②支出				
人件費	17,036,000	17,139,033	前年度と比較すると職員の年功序列によって人件費が増加している。	
旅費	95,000	69,168		
修繕料	145,000	163,883		
需用費	390,000	430,007		
保険料	200,000	143,960		
電話料	130,000	138,771		
郵便料	10,000	4,983		
光熱水費	420,000	415,847		
備品購入費	10,000	208,526		
負担金	50,000	56,584		
予備費	10,000	19,916		
通所手当	1,350,000	1,049,390		利用者の利用状況が予算より減ったため、通所手当も減額した。
レクレーション費	40,000	33,220		
基金積立金	1,000	15,485		
工賃	1,000,000	598,462		
②支出合計	20,887,000	20,487,234		

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

利用者に対し平成31年3月29日～平成31年4月22日に実施、回答者数18人(29年度19人)

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13人(72.2%) 普通5人(27.8%) 不満がある0人
- ・イベント、バザーについて 満足している15人(83.3%) 普通3人(16.7%) 不満がある0人

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なっている。

(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なう。

活動時安全な活動が行なわれるよう、常に職員が指導援助を行なう。

(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

②行事の実施

作業訓練、生活訓練、毎月行事として料理教室等、季節行事として障がい者スポーツ大会、草の根フェスティバル、こころ・ほっと・カフェ、こころの健康講座等

③接遇研修

従業者に対し、年5回研修に参加してもらっている。

④その他利用者数向上を目的とした具体的取組み

収入増加のため新たな作業を導入したり、他施設と交流、リングCと連携したイベントの参加など

(4) 前年度評価結果への対応

前年度の評価を踏まえ引き続き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（30年度重点的に実施した内容）

作業内容の見直しをした。昨年までの難しいものを利用者が誰もが出来る簡易なものがあるのか探した。内容も幅広く多くの利用者に対応できるようにした。

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）

適正な管理運営ができています。新たな作業を探し、多くの利用者ができ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86%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。

平成30年度は作業内容の変更等により作業収入が減ってしまったが、新たな作業を探すなど、サービス向上に努め、また前年度に引き続きイベントへの参加等に積極的に取り組んでいる点が評価できる。利用者アンケート結果からも高い評価を受けている。

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	創意工夫を重ね事業を展開している。良好に経費の執行が行われている。

平成30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 にぎわい会館～
施設の概要	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26年4月1日～平成31年3月31日)
利用許可(利用検討) 業務	<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
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 (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、ギャラリー一展等) ・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

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	306日(平成30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。設備点検のため2日間臨時休館。
開館時間	3,978時間(平成30年度実績) 9:00～22:00	毎月報告されている。設備点検のため2日間臨時休館。

(2) 利用者数等

項目	前々年度実績	前年度実績	30年度実績	検証・分析
利用者数（千人）	185	200	220	貸館、自主事業ともに増えている。そのうち約8割は貸館利用である。平成30年度実績において、全施設の日数平均稼働率は97.3%であるが、回数（午前・午後・夜間）平均稼働率は46.9%である。これは2ホールの楽屋も回数に数えられているほか、平日昼間のリハーサル棟の空室等が影響している。今後も工夫の余地はある。
利用料金（千円）	21,805	22,899	23,567	毎年報告されている。利用者増加に伴い、利用料金も増加している。なお利用料金は指定管理者の収入となり、自主事業の実施財源となっている。

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"> ・ 従業者に対し関連法規に関する研修会を受講させた。 ・ 消防法、大気汚染防止法、建築物衛生法等に基づく法令点検を定期実施している。 ・ 11月に消防署による立入検査があり結果は「不備事項なし」で認定された。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 関係法令の職員研修、法定点検が適切に実施されている。
業務実施体制の確立	<ul style="list-style-type: none"> ・ 評議員会、理事会の監督指導のもと、理事長以下19名で組織構成している。 ・ 指定管理業務遂行の為、職員割表を作成して適正な職員配置を実施した。 ・ 労使間で三六協定を締結し時間外労働の管理協定を結んでいる。 ・ 基本協定書に基づく業務を遂行するため、委託業者へ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をしている。 ・ 業務の円滑な遂行のための管理マニュアルを適時、改定し周知している。 ・ 業務能力向上のため、外部研修を受講している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 業務遂行に必要な人員を確保している。 ・ 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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 「朝礼マニュアル」に基づき毎朝開館時確認業務を行っている。 ・ 閉館時は「最終退出者確認業務一覧表」に基づき、確認を行っている ・ 勤務確認日報により開、閉館実施業務の履行確認を記録している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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職員の対応は高評価。

項目	実施状況	基本協定書に基づく履行確認
利用許可	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 ・ 市文化条例、文化会館管理規則に定められた料金に準拠した「文化会館の利用に関する規則」「会館の利用に関する規程」に定めた利用料金で運用している。 ・ 利用料金は「文化会館利用許可申請書」の記載内容について、文化会館管理マニュアルの施設利用料及び加算規程と照合のうえ算出している。 ・ 利用料金の支払いは、原則、許可後2週間以内であるが、遅延する場合は、遅延理由、納付予定日を記載した「納付通知書」提出させ、許可している。 ・ 教育委員会が定める基準により、青少年育成支援として2団体、自主事業実施のため協会の利用料金を減免している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 条例規則にのっとり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	<p>【修繕の実施状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 建設後18年経過し経年劣化により修繕工事を順次実施した。 1. 市予算の実施工事は、電話設備更新ほか、11件を実施。 2. 協会実施修理工事は、第2駐車場門扉修理ほか、7件を実施、そのうち 園路舗装と中央監視装置 HUB 交換は什器備品（20万円超）へ計上した。 <p>来年度以降も各保守点検結果情報を市と共有し、適切に修繕して行く。</p> <p>【警備状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 開館時の午後5時以降は警備員による巡回警備を展開している。 ・ 閉館後は、機械警備を業者へ委託して実施している。 ・ 警備会社2社と定期的に情報交換会を開催し要望事項の抽出を行っている。 <p>【清掃業務等の状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 日常・定期清掃委託 ・ 一般及び産業廃棄物処分委託 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 ・ 警備、清掃、安全衛生管理、施設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
	<ul style="list-style-type: none"> ・敷地内の剪定・草刈り委託 【安全衛生管理の状況】 ・水質、空気、温湿度等環境衛生管理は委託 ・職員内に一種衛生管理資格者1名、衛生推進者1名を在籍し日常管理を実施。 【施設の維持管理実施状況】 ・維持管理は委託 ・施設管理業務委託先とは1回／月施設情報交流会を実施 【物件の管理状況】 ・什器備品取得表、備品台帳で管理している 	
管理の業務の再委託	<ul style="list-style-type: none"> ・委託先19社に20業務を一部委託し適正な施設管理業務を実施した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・協会処務規定に従い、必要書類の保管・保存・処分を行った。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・銀行への高額現金運搬時の事故防止対策を取決め運用している（複数対応他） ・6/25 消防訓練（避難器具訓練）、9/29 地域連携した避難訓練コンサート（観客避難誘導）11/7 消防訓練（消火器訓練）を行い、緊急時対応技能の向上を図った。 ・12月に文化協会窓ガラスが破損される被害が1件発生⇒教育委員会に報告し警察へ被害届を提出した。1月修繕完了。 	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急時のマニュアルが整備されている。訓練も年数回実施されている。 ・窓ガラスが割られる事件については教育委員会へ報告があり、警察への被害届も出されている。
保険加入	<ul style="list-style-type: none"> ・施設管理の関する保険として「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。また、現金や道具類に対し「動産総合保険」加入。 ・幼児事業対象の「ボランティア行事用保険」及びボランティア団体対象の「ボランティア活動保険」へそれぞれ加入している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・各種の保険に加入している。
市との連携	<ul style="list-style-type: none"> 【事前協議実施状況】 1. 平成30年度文化会館修繕工事について選定協議のうえ順次実施した。 2. 文化課連携事業として「山車幕新調お披露目記念公演」を開催した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・毎月定例の会議を行っている。 ・その他にも随時打合せ等を行っている。

項目	実施状況	基本協定書に基づく履行確認
	<p>【連絡調整会議実施状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> 毎月、文化課と定例会議を開催し運営状況報告と課題対応を協議した。 <p>【市の実地調査状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> 避難訓練参加や修繕工事個所の事前及び完了検査等で来館実地立会あり 	
個人情報の保護	<ul style="list-style-type: none"> 会議内で「特定個人情報の適正な取扱い基本方針」の指導を実施した。 チケット購入者情報やシート会員情報については慎重に取扱う様に指導している。 書面等による個人情報開示の申請は無かった。 	<ul style="list-style-type: none"> 制度が整備されている。
情報の公開	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 制度が整備されている。
その他	<p>【次年度の課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成31年度協会活動方針の着実な遂行 市民ニーズや教育的事業など、バランスの取れた自主事業を展開する。 自主事業各目標の設定と達成活動 	<ul style="list-style-type: none"> 会館の設置目的を踏まえた事業を計画し、展開していると認められる。

4. 経費の執行管理

(1) 帳簿類や経理規定に関する状況

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、適切に行っている。【資料23号】

(2) 経費の収支状況

科目	予算(千円)	決算(千円)	検証・分析
① 収入	310,761	311,438	
指定管理料	256,997	256,997	前年度の指定管理料は256,621千円。
入場料等	15,787	15,818	
利用料金	23,250	23,567	利用料金は前年度より増加。
その他事業収入	2,226	2,416	
補助金等	11,485	11,573	
その他収入	1,016	1,067	
② 支出	310,761	311,438	
事業費(自主企画事業)	49,929	49,997	事業費のうち、委託料が前年度より減少。
人件費	73,014	72,768	職員の交代等により前年度より人件費が増加。

科目	予算（千円）	決算（千円）	検証・分析
旅費	101	104	
通信運搬費	1,697	1,676	
消耗品費（消耗什器備品費含む）	4,302	4,502	
修繕料	1,360	1,323	
印刷製本費	2,487	2,486	
燃料費	70	69	
光熱水費	23,679	23,591	光熱水費はピーク電力抑制等により前年度より減少。
賃借料	1,481	1,457	
保険料	578	578	
委託料（施設管理）	142,933	143,124	委託料（施設管理）は前年度より増加。
その他	9,130	9,763	租税公課、消費税、手数料、周年事業等積立金等

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

3か月間の施設利用者アンケートと、自主事業22公演においてアンケートが実施された。

②利用者アンケートの実施結果

施設利用者では、「満足」または「やや満足」が昨年度を上回っている。自主事業では、「良かった」が各ジャンルとも80%を越え、概ね満足頂いていると思われる。

③利用者からの要望・苦情と対処・改善内容

貸館料金の引き下げ、希望日取得向上、駐車場の拡充等、指定管理者では解決困難な要望が多いように思われる。

（2）安全な利用を確保するための取組み

災害対策、犯罪防止、施設管理における事故防止の観点から様々な安全のための取り組みが行われている。

（3）利用促進に関する取組み

①広報活動

・ホームページ、広報ちりゅう、DM、ポスター、積み置きチラシの配布等多彩な取り組みを行っている。

②行事の実施

・来館者創出のため、32件/年のパティオ入会地事業を開催し集客に努めた。
・ボランティア団体と共催して「ふれあいコンサート」（無料）9回/年を開催し1,721名の来館者があった。

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）に対する接遇研修が行われている。ボランティアを含めた職員への対応は、アンケートからも良好とみられる。

④その他利用者数向上を目的とした具体的取組み

・空室利用、印刷機の貸し出し、消耗品の販売等が行われている。

(空室利用について)

- ・まなび舎支援利用…学生の学習スペースとして、空室を利用。当日受付1区画100円。
- ・ギャラリーのワーク支援利用…ワーク室、講座室利用の代替として利用。3ヶ月前から予約受付。利用料金は講座室程度(利用人数によって異なる)。
- ・舞台スペース貸し利用…公演の練習用として利用。3ヶ月前から予約受付。利用料金は条例により、通常使用料の30%。

(4) 前年度評価結果への対応

指摘事項は特になかった。

その他意見「より多くの市民が身近に楽しめ、かつ収益性に配慮した自主事業展開を図る」について、協会が開催した自主事業(市民参加による「しみん劇十一ぴきのネコ」、幼児向け「NHK ガラピコぷ〜がやってきた!」、ふれあいコンサート等)の鑑賞者数が前年比約4千人増加した。

(5) 事業計画等で設定した目標に対する取組内容(30年度重点的に実施した内容)

①年間利用者数、②自主公演鑑賞者満足度、③貸館利用者満足度、④年間入場料収入、⑤年間施設・付属設備利用料収入、⑥補助金収入の6項目の目標を掲げ、5項目の達成が出来ている。JAZZ、落語、文楽公演が想定より低迷し、入場料収入の達成率は85%に止まった。

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)

施設の管理運営は適切に行われている。貸館利用者の満足度も自主事業への満足度も高い。唯一目標が達成できなかった年間入場料収入を達成するため、集客率の向上を目指して事業の見直し、PRの見直し等に挑戦していただきたい。

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、56%が施設維持管理のための委託費及び光熱費、28%が人件費として支出している。

利用者、利用料金ともに増加しており、評価できる。予約が取りづらい貸館の代替としてギャラリーを活用、当日の空室を学習スペースとして開放するなど、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。

自主事業は入場料及び施設利用料等を収入源として実施し、コンサートを中心に、地域に根ざした様々な取組みを行っており、評価できる。

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	創意工夫を重ね事業を展開している。良好に経費の執行が行われている。 【その他意見等】 より多くの学生が文化会館に親しむきっかけとなる場の提供や、SNS による情報発信の際には受信者の拡大へ配慮する等、集客数の向上に努めること。

平成30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	市民福祉の増進及び福祉意識の高揚を図るための福祉活動の拠点施設
施設の概要	建築構造 本館棟 鉄筋コンクリート造3階建 2541.65㎡ 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 46.7㎡ 敷地面積 5,511.57㎡ 607㎡ (隣接駐車場) 建築年月 平成5年3月20日
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 平成27年4月1日～令和2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4条に規定する業務 (具体的内容) 老人サービス事業、障害者サービス事業、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

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	292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～午後5時 (時間外：午後5時から午後9時)	協定書通り実施。

(2) 利用者数等

項目	前々年度実績	前年度実績	30年度実績	検証・分析
利用者数	45,978人	41,267人	37,702人	貸館の利用対象は、条例の規定により、60歳以上、身体障害者手帳等所持者、母子・父子家庭等の市民、センターの設置目的を理解し、その推進に協力する者及び団体に限定されている。 平成29年度に訓練室を改装し、平成30年度のデイサービス利用者は増加した。
利用料金（貸館）	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（専任職員）、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、適切に業務を実施している
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	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	○物件の管理状況 固定資産物品について減価償却を行い適正に管理 ○修繕の実施状況 1階女子トイレ入り口扉の修繕、浴場内次亜塩素酸注入サイフォン取替工事、会館雨どい水漏れ修繕工事、会館南側障害者用駐車場タイヤ止め修繕工事、特殊浴槽エアポンプ修繕、調理実習室内電熱調理器コンセント修理、特殊浴槽内汚物洗浄器の水漏れ修繕工事、館内火災報知器誘導等バッテリー交換修繕、会館北側駐車場内浄化槽蓋取替工事、特殊浴槽内衣類乾燥機取替修繕、2階障害者用トイレ入り口扉機構部分修繕、1階西側（北と南の両方）出入りロードアクローザ取替修繕、2階厨房内排水詰り修繕、1階機械室防臭対策処理	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"> ・ 定期清掃 ・ 古紙・廃棄物の回収 ・ 空調設備の保守点検 ・ エレベーターの保守点検 ・ 自動扉の保守点検 	契約書等により確認。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
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消防設備の点検 ・ 自家用電気工作物保安管理の点検 ・ セキュリティーシステムの保守点検 ・ 給水設備の点検 ・ 浄化槽の保守点検 	
文書の管理・保存	知立市社会福祉協議会事務局文書編纂及び保存規定に基づき保存管理	書類等により確認。適正に行われている
緊急時の対応	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本会消防計画による、非常配備編成表作成 ・ 事故発生件数なし ・ 避難訓練の実施（年2回） 	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	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	本会個人情報保護規定に基づき実施	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	本会規定に基づき実施	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	来館者の利便性向上のため施設パンフレット作成	書類により確認

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定により、毎年4月1日から翌年3月31日までを会計年度と設定し、計算関係書類及び財産目録を作成。年度終了後、知立市社会福祉協議会の会計監査を受けている。

(2) 経費の収支状況

科目	予算	決算	検証・分析
①収入 指定管理料	23,828,000	22,969,088	指定管理料の減額分は、変更協定を締結。 前年度指定管理料は22,466,581円。
①収入合計	23,828,000	22,969,088	

科目	予算	決算	検証・分析
②支出			(前年度指定管理料からの増額要因)
人件費	4,105,000	3,729,439	・夜間や土曜日の利用が増えたことで、人件費が増えた。 ・労務単価アップや、新たな保守点検(空調熱源)の追加により、業務委託費が増えた。
教養娯楽費	140,000	139,945	
消耗器具備品	504,000	503,854	
印刷製本費	126,000	125,237	
水道光熱費	6,041,000	5,868,320	
修繕費	1,043,000	1,042,988	
通信運搬費	157,000	156,423	
業務委託費	11,128,000	10,978,794	
手数料	95,000	22,900	
賃借料	461,000	374,760	
その他	30,000	26,428	
②支出合計	23,828,000	22,969,088	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。

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度実施(平成31年2月12日~3月11日)、回答者数325人(29年度 275人)

②利用者アンケートの実施結果(抜粋)

サービス・イベント 満足90人(27.7%)、普通202人(62.1%)、不満3人(1%)、無回答30人(9.2%)

接客態度 満足115人(35.4%)、普通175人(53.9%)、不満5人(1.5%)、無回答30人(9.2%)

③利用者からの要望・苦情と対処・改善内容

駐車場が少ない、設備が古い、等々。軽易な修繕で対応しきれない内容については、市と協議の上、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

委託業者による定期的な点検及び職員による施設の安全確認

(3) 利用促進に関する取組み

①広報活動

毎月福祉だより発行、ホームページの開設

②行事の実施

福祉健康まつり開催(平成30年10月21日)

③接遇研修

県社協等の接遇研修に参加

④その他利用者数向上を目的とした具体的取組み

施設パンフレットを作成し、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、市民が気軽に地域福祉センターに来館してもらうよう努めた。
来館者の利便性向上のため、施設内に案内表示や吊り下げ型看板を設置した。

(4) 前年度評価結果への対応

前年度指摘事項無し。引き続き、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（30年度重点的に実施した内容）

施設来館者が目的とする窓口を素早く見つけられるよう、当協議会の業務案内看板を設置するとともに、窓口までの経路案内、室内には各係名の入った吊り下げ型看板を設置する。さらには、職員が来館者に対して、積極的に声かけを行い、目的の窓口へ案内するようにした。

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）

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。利用者の目線で利便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、73%が施設維持管理のための委託費及び光熱費、16%が人件費として支出している。

指定管理料外の事業として、デイサービスや相談業務など幅広く取扱っており、評価できる。

センターの目的を幅広い市民に周知し、地域福祉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	創意工夫を重ね事業を展開している。良好に経費の執行が行われている。

平成30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	心の豊かさとふれあいのある地域社会の形成をめざし、地域住民の連帯とコミュニティ活動の推進を図るため、学習、集会等多目的な利用に供する施設
施設の概要	<ul style="list-style-type: none"> ・ 建築構造 鉄筋コンクリート造2階建 ・ 敷地面積 501.66㎡ ・ 延床面積 475.96㎡ ・ 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 (平成28年4月1日～令和3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	<p>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 (具体的内容)</p> <p style="padding-left: 20px;">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</p> <p>2. コミュニティセンターの利用の許可に関する業務</p> <p>3. コミュニティセンターの維持管理に関する業務</p> <p>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</p>

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)	適正に履行されている
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	適正に履行されている

(2) 利用者数等

項目	前々年度実績	前年度実績	30年度実績	検証・分析
利用者数	7,523人	7,686人	8,061人	隣設の文化センターが開催する教養講座や町内会団体の会合等でも利用されるが、同好会による利用が7割を占めており、その利用者が増加している。
利用料金	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）	適正
業務実施体制の確立	従事者5名（交代勤務）を配置、管理責任者の設置	適正
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
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	適正
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	適正
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	適正
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	適正
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	適正
保険加入	賠償保険に加入している。	適正
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	適正
個人情報の保護	個人情報保護申請なし	適正
情報の公開	情報公開請求なし	適正
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

科目	予算	決算	検証・分析
① 収入			
指定管理料	1,884,000	1,884,000	前年度と同額。適正に管理している
利息収入	5	0	
繰越金	28,369	28,369	
合計	1,912,373	1,912,369	
② 支出			
報酬	700,000	668,500	管理報酬 5 人分
消耗品費	50,000	96,741	
燃料費	10,000	7,532	灯油
電気料	530,000	554,523	
ガス料	20,000	24,167	
水道料	30,000	22,199	
修繕料	150,000	20,684	
電信電話料	50,000	62,116	電話代 47,571 NHK受信料 14,545
手数料	18,000	11,512	浄化槽法定検査手数料、振込手数料等
委託料	210,000	219,456	浄化槽保守点検 118,800 非常通報装置保守点検 46,656 自動扉保守点検 43,200 エアコン清掃 10,800
借上料	25,000	26,936	モップ借上料
備品購入費	100,000	31,428	
予備費	19,374		
繰越金		166,575	翌年度繰越し
合計	1,912,374	1,912,369	昨年度より繰越額が増となったが、H3 1 の収支予算書から適正に管理しているといえる。

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

①利用者アンケート等の実施状況

平成31年1月16日(水)～2月28日(木)まで実施、回答者数 240名

②利用者アンケートの実施結果(抜粋)

施設が行う事業(講座等) 満足163人(67.9%)、普通72人(30%)、不満0人(0%)、無回答5人(2.1%)

施設の使いやすさ 満足136人(56.7%)、普通84人(35%)、不満6人(2.5%)、無回答14人(5.8%)

③利用者からの要望・苦情と対処・改善内容

- ・エレベーターの設置、卓球台の買い替えについての要望あり。
- ・利用団体が重なると駐車場が足りなくなるため、団体ごとに駐車位置を決めて縦列駐車 of 協力をお願いするなど対

応。

(2) 安全な利用を確保するための取組み

消防訓練の実施（3月9日（土）利用者説明会終了後）
消火器の使い方

(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開催（会場は文化センター、コミュニティセンター）
- ③ 接遇研修
- ④ その他利用者数向上を目的とした具体的取組み

(4) 前年度評価結果への対応

引き続き、適正な管理運営と利用者への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（30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、43%が施設維持管理のための委託費及び光熱費、35%が人件費として支出している。

利用者数は増加しており、高齢者の生きがいづくり、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	創意工夫を重ね事業を展開している。良好に経費の執行が行われている。

平成30年度 有料駐車場 指定管理者評価シート

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	鉄骨造2階建 敷地面積 3,564㎡ 延床面積 5,100㎡ 昭和60年12月建築 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 平成28年4月1日～令和3年3月31日
利用許可(利用検討) 業務	<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
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 (具体的内容) 駐車場の利用促進に関する事業 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 【知立市有料駐車場の収容台数】 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

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	前々年度実績	前年度実績	30年度実績	検証・分析
利用者数	201,122 台	195,238 台	197,552 台	前々年度には及ばないが回復傾向にあり、利用促進の努力の成果が伺える。
利用料金	117,314,510 円	113,490,570 円	113,717,780 円	前々年度には及ばないが回復傾向にあり、利用促進の努力の成果が伺える。

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28日 「接客研修」8月29日	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・夜間緊急連絡表の作成 消防訓練実施 12月8日	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（条例の規定による）の設定掲示 利用料金の徴収 目的外利用の禁止（市との調整会議により確認） 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 駐輪場バリアード移設、駐輪場出口防滑対策、スロープ・駐輪場等ライン補修、屋内看板補修等 消防設備点検、機械警備、一般廃棄物搬出、除草・剪定・清掃の委託 管制機器点検	事業報告書（修繕工事報告、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。
管理の業務の再委託	管理業務委託 消防用設備点検委託 機械警備業務委託 一般廃棄物搬出委託	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 事故発生件数12件 駐輪場ゲートバール破損等	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	保険証書写し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
市との連携	連絡調整会議 14 回実施(月例報告その他打合せ) 市の実地調査実施 随時	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

科目	予算	決算	検証・分析
① 収入	千円	円	
駐車場利用料	117,500	113,717,780	利用料収入については近隣同業者の影響が大きく予定額に達しなかったが、その分を支出をおさえることで補っており経営努力の成果がみうけられる。そのなかで、修繕料については予算以上の支出をしており施設の維持管理及び利用者サービスの向上への取り組みが評価できる。
自動販売機売上	500	635,129	
② 支出			
人件費	12,319	11,879,742	
賃借料	5,600	5,521,979	
修繕料	830	882,609	
保険料	250	202,490	
委託料	13,194	12,924,900	
光熱水費	3,324	3,011,365	
消耗品費	1,890	1,434,038	
市納入金	75,900	75,900,000	その他の内訳は、通信費、手数料、租税公課等。
その他	4,693	2,595,786	

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

平成30年11月実施(11月21日~25日配布 12月31日まで回収)、1,000通配布 301通回収(30.1%)

②利用者アンケートの実施結果（抜粋）

従業員の対応 満足 142 人（47.2%）、やや満足 57 人（18.9%）、普通 71 人（23.6%）、やや不満 3 人（1%）、不満 4 人（1.3%）、無回答 24 人（8%）

利用満足度 満足 120 人（39.9%）、やや満足 85 人（28.2%）、普通 63 人（20.9%）、やや不満 7 人（2.3%）、不満 1 人（0.3%）、無回答 25 人（8.3%）

③利用者からの要望・苦情と対処・改善内容

- ・駐輪場の定期利用者エリアが狭いとの意見から駐輪場の区割りを変更し定期エリアを拡大した。
- ・駐輪場北出口の傾斜部分が雨天時に滑りやすいとの意見から傾斜部チェッカープレートに防滑テープを貼付した。
- ・スタンド式駐輪装置がないとの意見から駐輪場内に自転車ラックを設置した。

（２）安全な利用を確保するための取組み

- ・駐輪場出口段差解消用スロープへのノンスリップテープ貼り付けにより雨天時の段差解消でのスリップ事故を予防。
- ・車止めが位置ずれしていたため再固定をし、駐車時の事故防止を図った。
- ・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

ポイントの利用方法がわかりにくいとのアンケート結果から出口での利用方法案内チラシ配布を年４回おこなった。

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

平成３０年６月２８日（講師 大成(株)瀧本）８月２９日（講師 杉谷能力開発研究所） ２回実施

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ひきつづき名古屋市栄地区の百貨店との業務提携をめざした営業活動に注力した。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や、接遇研修（外部から講師を招聘）の開催等にも注力した。

（５）事業計画等で設定した目標に対する取組内容（３０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、名古屋市栄地区と豊田市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内の施設を改善して利便性向上と再利用促進を図った。
- ・利用者からの声にこたえるため、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に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。

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）

利用者から従事者の対応への意見もおおむね良好なものであり、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おこなわれている。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不備に関するものであり指定管理者の責を問うべきものではない。

サービス向上及び営業活動も積極的に行われており、近隣の同業者の増加による利用料収入の減少に対して前年に比べ回復傾向がみられる。

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。

今年度の売上は 114,352 千円で、前年度から回復傾向にあり、経営努力が伺える。協定に基づき、売上のうち 75,900 千円を市に納入している。

利用料増収のため、名古屋市栄地区にある百貨店との提携や防犯活動の積極推進等、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	創意工夫を重ね事業を展開している。良好に経費の執行が行われている。

平成30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㎡ 現業棟 鉄骨造平屋建 246.32㎡ 敷地面積 2185.73㎡ 延床面積 本館棟 997.44㎡ 現業棟 246.32㎡ 建築年月 平成22年5月21日
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 平成27年4月1日～令和2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

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 (時間外：午後5時から午後9時)	協定書通り実施。

(2) 利用者数等

項目	前々年度実績	前年度実績	30年度実績	検証・分析
利用者数	17,139人	17,050人	15,241人	貸館の利用対象は、条例の規定により、60歳以上、身体障害者手帳等所持者の市民、センターの設置目的を理解し、その推進に協力する者及び団体に限定されている。 利用者の半数が、シニア講座（参加費無料）、自主講座（参加費有料）の参加者となっている。30年度については、講座の開催状況により、利用者に変動があった。なお、シニア講座、自主講座ともシルバー会員が講師となっている。
利用料金	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適切に業務を実施している
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	市条例、市管理規則のとおり実施	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	・簡易修繕（煙感知器修繕、センター看板、通路舗装修繕） ・物件の管理 適正に管理	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	・廃棄物の回収 ・エレベーターの保守点検 ・自家用電気工作物保安管理 ・空調保守点検 ・消防設備点検 ・自動扉の保守点検 ・定期清掃 ・浄化槽維持管理 ・施設の警備業務	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	公益社団法人知上市シルバー人材センター事務規定に基づき管理	書類等により確認。適正に行われている
緊急時の対応	本センター消防計画、地震防災規定に基づき実施 ・避難訓練の実施（年2回） ・事故発生件数なし	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
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	毎日事務連絡を実施、随時打合せ実施 市とハローワークとの共催によるシニアのためのお仕事フェアに参加	事務連絡、事務打合せを随時確認
個人情報の保護	本センターの規定に基づき実施 申請なし	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 申請なし	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		

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	予算	決算	検証・分析
① 収入			指定管理料の減額分は、変更協定を締結。
指定管理料	15,811,000	14,938,311	前年度指定管理料は14,974,007円。
① 収入合計	15,811,000	14,938,311	
②支出			
人件費	2,046,000	1,978,067	
修繕料	200,000	199,270	前年度と比較すると、修繕料が減額。
委託料	5,527,200	5,000,740	
いきがい事業費	6,593,800	6,419,620	花作り（公共施設へ配布）、シニア講座（参加費無料）。
光熱水費等	1,381,000	1,241,248	
その他	63,000	99,366	
②支出合計	15,811,000	14,938,311	概ね予算の範囲内の執行であり、良好と認められる。

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

① 利用者アンケート等の実施状況

平成31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274人から回答。

② 利用者アンケートの実施結果

利用者満足度は、満足と普通で95%以上の結果となった。

③ 利用者からの要望・苦情と対処・改善内容

講座の申込みに関する要望があったため、申込み方法を変更する予定。

(2) 安全な利用を確保するための取組み

- ・毎朝夕職員による管内の見廻り
- ・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

シルバーだより発行（年2回）、ホームページの開設、会員だより発行（年4回）

② 行事の実施

指定管理料外で自主講座（シルバー会員が講師、参加費有料）の開催、福祉健康まつりへの参加、講座作品展の開催

③ 接遇研修

県連合会主催の研修に参加

④ その他利用者数向上を目的とした具体的取組み

シルバー会員の増加が施設利用促進に繋がるため、市とハローワークの共催によるシニアのためお仕事フェアへの参加、シルバー人材センター入会説明会の充実及び会員による紹介制度の創設により新入会者の確保に努めた。また施設を周知する看板を設置した。

市と空家の適正管理に関する協定を締結し、空家の除草・剪定作業等を実施する等、シルバー会員の更なる就業場所創出に取り組んでいる。

(4) 前年度評価結果への対応

施設の潜在ニーズの積極的把握やPRに努めるため、以下の対応を行った。

- ・市とハローワークの共催によるシニアのためのお仕事フェアに参加。
- ・施設及び敷地入り口に施設名を記載した看板を設置し、シルバー人材センターの周知を図る。
- ・会員による紹介制度の創設による新入会者の確保。

(5) 事業計画等で設定した目標に対する取組内容（30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した。
- ・花と緑のうるおいづくりや防犯・クリーンボランティア活動を通じ、地域社会との絆を強化した。
- ・シニア講座・自主講座を通じ、高齢者の社会参加を支援した。

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）

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、38%が施設維持管理のための委託費及び水道光熱費、14%が人件費、42%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。

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、子育て支援等、様々な取組みを行っており、評価できる。

講座開催に際しての工夫のみならず、センターの目的を幅広い市民に周知し、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	創意工夫を重ね事業を展開している。良好に経費の執行が行われている。

Ⅲ. 平成30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いる。良好に経費の執行が行われている。</p>	<p>適正な管理運営が行われている。</p> <p>市が支払っている指定管理料の86%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。</p> <p>平成30年度は作業内容の変更等により作業収入が減ってしまったが、新たな作業を探すなど、サービス向上に努め、また前年度に引き続きイベントへの参加等に積極的に取り組んでいる点が評価できる。利用者アンケート結果からも高い評価を受けている。</p> <p>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ほしい。</p>	<p>適正な管理運営ができています。新たな作業を探し、多くの利用者ができ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いる。良好に経費の執行が行われている。</p> <p>【その他意見等】 より多くの学生が文化会館に親しむきっかけとなる場の提供や、SNSによる情報の発信の際には受信者の拡大へ配慮する等、集客数の向上に努めること。</p>	<p>適正な管理運営が行われている。</p> <p>市が支払っている指定管理料は、56%が施設維持管理のための委託費及び光熱費、28%が人件費として支出している。</p> <p>利用者、利用料金ともに増加しており、評価できる。予約が取りづらい貸館の代替としてギャラリーを活用、当日の空室を学習スペースとして開放するなど、利用者ニーズに沿ったきめやかな対応を行っている。</p> <p>自主事業は入場料及び施設利用料等を収入源として実施し、コンサートを中心に、地域に根ざした様々な取り組みを行っており、評価できる。</p> <p>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。</p> <p>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ほしい。</p>	<p>施設の管理運営は適切に行われている。貸館利用者の満足度も自主事業への満足度も高い。唯一目標が達成できなかった年間入場料収入を達成するため、集客率の向上を目指して事業の見直し、PRの見直し等に挑戦していただきたい。</p>
地域福祉センター	<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いる。良好に経費の執行が行われている。</p>	<p>適正な管理運営が行われている。</p> <p>市が支払っている指定管理料は、73%が施設維持管理のための委託費及び光熱費、16%が人件費として支出している。</p> <p>指定管理料外の事業として、デイサービスや相談業務など幅広く取扱っており、評価できる。</p> <p>センターの目的を幅広い市民に周知し、地域福祉の活性化に努めて欲しい。</p> <p>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ほしい。</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。利用者の目線で利便を図るよう努力していると認められる。</p>
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】 創意工夫を重ね事業を展開している。良好に経費の執行が行われている。</p>	<p>適正に管理運営が行われている。</p> <p>市が支払っている指定管理料は、43%が施設維持管理のための委託費及び光熱費、35%が人件費として支出している。</p> <p>利用者数は増加しており、高齢者の生きがいづくり、地域交流の場として活用されている。</p> <p>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。</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>
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いる。良好に経費の執行が行われている。</p>	<p>適正に管理運営が行われている。</p> <p>今年度の売上は114,352千円で、前年度から回復傾向にあり、経営努力が伺える。協定に基づき、売上のうち75,900千円を市に納入している。</p> <p>利用料増収のため、名古屋栄地区にある百貨店との提携や防犯活動の積極推進等、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。</p> <p>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ほしい。</p>	<p>利用者から従事者の対応への意見もおおむね良好なものであり、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おこなわれている。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不備に関するものであり指定管理者の責を問うべきものではない。</p> <p>サービス向上及び営業活動も積極的に行われており、近隣の同業者の増加による利用料収入の減少に対して前年に比べ回復傾向がみられる。</p>
いきがいセンター	<p>【指摘事項】 なし</p> <p>【評価総括】 創意工夫を重ね事業を展開している。良好に経費の執行が行われている。</p>	<p>適正に管理運営が行われている。</p> <p>市が支払っている指定管理料は、38%が施設維持管理のための委託費及び水道光熱費、14%が人件費、42%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。</p> <p>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、子育て支援等、様々な取り組みを行っており、評価できる。</p> <p>講座開催に際しての工夫のみならず、センターの目的を幅広い市民に周知し、高齢者就業、創造及び教育活動の活性化に努めて欲しい。</p> <p>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ほしい。</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>