

令和元年度指定管理者 評価結果報告書

令和2年6月

知立市指定管理者選定等審査委員会

目次

目次	1
I. 令和元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.....	17
西丘コミュニティセンター評価シート.....	22
有料駐車場 指定管理者評価シート.....	27
いきがいセンター 評価シート.....	33
III. 令和元年度指定管理者評価結果一覧.....	38

I. 令和元年度指定管理者評価について

令和元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12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22日（金）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（4名）、施設所管課担当（1）
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、6月26日（金）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：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

令和元年度 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. 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	237日 (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	元年度実績	検証・分析
利用者数	2,441人	2,551人	2,309人	登録者は安定した人数を確保している(平均9.74人)
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（知立メンタルクリニック） ・ 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6回） ・ 医療機関等ケース会議（年3回） ・ 職員研修（年7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従業者は確保されている ・ 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 ・ 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	<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20名（令和2年3月31日現在） ・ 令和元年度新規登録者2名、退所者2名（就労継続B型施設へ移行1名、他県へ転居） ・ 利用検討会（7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 ・ 利用検討会は適切に行なわれている <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	<ul style="list-style-type: none"> ○修繕実施状況 <ul style="list-style-type: none"> ・ 作業室蛍光灯修理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 ○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 ○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、毎月運営委員会で報告 	<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（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
管理の業務の再委託	<ul style="list-style-type: none"> ・ 管理の再委託はなし 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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

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"> ・常勤職員3人による管理を行い、保存 	<ul style="list-style-type: none"> ・文書の管理・保存が適切に行なわれている
緊急時の対応	<ul style="list-style-type: none"> ・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、6/14、12/20）・知立市防災訓練参加（9/29） ・防災ラジオ設置 ・事故発生件数なし 	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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 	<ul style="list-style-type: none"> ・適切に行われている
市との連携	<p>○事前協議実施状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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） ・新型コロナウイルス感染防止対策について（福祉課） ・健康マイレージについて（健康増進課） <p>○連絡調整会議実施状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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） ・指定管理者選定等審査委員会（10月） ・障がい者計画等に係るヒアリング（11月） <p>○市の実地調査状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・月1回の運営委員会及び必要に応じて随時 	<ul style="list-style-type: none"> ・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ているか、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 ・新型コロナウイルス感染防止対策について随時情報共有をし対応している
個人情報の保護	<ul style="list-style-type: none"> ・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 	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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 	<ul style="list-style-type: none"> ・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	20,023,000	20,023,000	前年度指定管理料は19,836,000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	54,752	
基金繰入金	1,000	0	
作業収入	700,000	548,196	
①収入合計	20,774,000	20,625,948	内職作業の変更等により収入が減額した。
②支出			
人件費	17,333,000	17,728,968	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	79,170	
修繕料	35,000	49,832	
需用費	390,000	456,244	
保険料	200,000	138,540	
電話料	130,000	104,733	
郵便料	10,000	4,048	
光熱水費	420,000	404,586	
備品購入費	10,000	79,695	
負担金	50,000	38,690	
予備費	10,000	660	
通所手当	1,350,000	938,960	
レクリエーション費	40,000	42,717	
基金積立金	1,000	10,909	
工賃	700,000	548,196	
②支出合計	20,774,000	20,625,948	

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2年3月31日～令和2年4月24日に実施、回答者数16人(平成30年度18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8人(50%) 普通8人(50%) 不満がある0人
- ・イベント、バザーについて 満足している11人(68.8%) 普通5人(31.2%) 不満がある0人

③利用者からの要望・苦情と対応・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（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**
 作業訓練、生活訓練、毎月行事として料理教室等、季節事業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**接遇研修等**
 従業者に対し、研修等に参加してもらっている（7回）

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（元年度重点的に実施した内容）

作業種類や収入増加のため、新たな作業として毛糸帽子などの編み物の自主製品作りを行なう。レクリエーションの充実のため、施設の近くにあるクラウンパレスホテルのロビーコンサートに参加するなど。

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、いろいろな行事に参加して啓発に努め、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89%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。

令和元年度は作業収入が減ってしまったが、新たな作業を行ったり、接遇研修等の回数を増やしたりなど、サービス向上に努めており、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。

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施設（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。

令和元年度 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 31 年 4 月 1 日～令和 6 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	291日 (平成 31 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 3 日間臨時休館。
開館時間	3,783 時間 (平成 31 年度実績) 9:00～22:00	毎月報告されている。設備点検のため 3 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	元年度実績	検証・分析
利用者数（千人）	200	220	202	平成30年度実績と比べた場合、令和元年度は1月末頃まで同程度の利用者数で推移してきたが、2～3月は新型コロナウイルス感染症対策に伴う臨時休館と活動自粛に伴い、利用者数は急速に減少した。
利用料金（千円）	22,899	23,567	21,119	新型コロナウイルス感染症対策に伴う臨時休館と活動自粛に伴い、利用料金の全額還付で対応したことも収入源の要因になっている。

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"> 劇場運営管理研修や手話講習、防犯研修等を受講させた。 公共施設に関する法定点検を実施し関係官庁へ結果報告を行った。 	<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。 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	<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18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振り、勤務時間は勤務認定表で管理実施。 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。 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。 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。 法令関係以外にも多くの職員研修が実施されている。
日常的な環境整備	<ul style="list-style-type: none"> 毎朝「朝礼マニュアル」に基づき連絡及び注意事項の情報共有を行っている。 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。 忘れ物については帳面に記入し朝礼で情報共有している。 施設別、昼間、隔月、車イス毎に定期的に職員が点検している。 	<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。
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」の提出により受け付ける。 	<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。

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"> ・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、遅延理由、納付予定日を記載した「納付通知書」で申請を受付後、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。 	
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"> ・市実施工事は、かきつばたホール屋上防水改修工事他7件を実施。 ・協会実施修理工事は、A2プリンター修理他全19件を実施。 ・老朽化設備の計画的な修繕により安心安全な施設運用を図る。 <p>【警備状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・夜間巡回警備（午後5時～）は業者へ委託している。 ・閉館後、休館時の施設機械警備は業者へ委託している。 ・月末に委託先と情報連絡会議を定期開催し情報共有している。 <p>【清掃業務等の状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設内の日常清掃は外部委託している。 ・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。 <p>【安全衛生管理の状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・水質、空気、温湿度等環境衛生管理は業者へ委託している。 ・丸鋸盤作業のリスクアセスメントを行い自己の発生リスク低減に取り組んだ。 <p>【施設の維持管理実施状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設維持管理点検は外部委託している。 ・舞台施設の点検結果報告書は都度、文化課へ提 	<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
	<p>出し修繕工事へ反映している。</p> <p>【物件の管理状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今年度取得備品は什器備品取得表、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"> ・20業務を19社の専門業者にへ再委託している。 	<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"> ・新型コロナウイルス感染対策のため「感染症対応基準」を取決め周知を図った。 ・市の方針に従い3月14~31日を休館とした。 ・6月消防訓練、9月避難訓練コンサート、11月緊急講習、消防訓練を実施。 ・12月15日中庭で配線カバーにつまずき転倒事故発生。 	<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。 ・転倒事故については教育委員会へ報告があり、丁寧な対応がなされている。
保険加入	<ul style="list-style-type: none"> ・「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。 ・幼児事業対象の「ボランティア行事用保険」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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・各種の保険に加入している。
市との連携	<p>【事前協議実施状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・文化課へ修繕工事要望一覧を提出しながら修繕工事に取り組んだ。 ・R2年実施CO2排出削減事業の文化会館の改修設計協議に参画した。 ・11月10日文化課との共催イベント「秋の山車音楽公演」を開催した。 <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。 	<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。
個人情報の保護	<ul style="list-style-type: none"> ・チケット購入者情報やシート会員情報について 	<ul style="list-style-type: none"> ・制度が整備されている。

項目	実施状況	基本協定書に基づく履行確認
	<p>は慎重に取扱う様に指導した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個人情報に関する本人からの開示申請は無かった。 	
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"> ・令和2年度協会活動方針の着実な遂行。 ・人づくり街づくりに貢献できる文化芸術事業の展開。 ・開館20周年事業(山車文楽新作)の実施と記念誌の関係者への配布 	<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(円)	決算(円)	検証・分析
1 収入	313,567,000	314,736,162	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	259,129,000	259,129,000	
入場料収入	18,600,000	18,602,940	
利用料金	20,450,000	21,119,200	
その他事業収入	2,361,000	2,463,325	
補助金収入	12,773,000	12,837,123	
その他収入	254,000	584,574	
2 支出	313,567,000	314,736,162	
人件費	72,449,000	72,282,353	
修繕料	4,330,000	4,528,980	
保険料	552,000	551,370	
委託料(施設管理)	140,264,000	140,106,493	
光熱水費	19,640,000	19,176,834	
その他	76,332,000	78,090,132	

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

・施設利用者アンケートは、令和2年1月から臨時休館するまでの約2カ月半の間実施され、552枚の回答があった。

・自主事業鑑賞者アンケートは、21公演について都度実施し、2,642枚の回答があった。

① 利用者アンケートの実施結果

・利用者アンケートでも自主事業鑑賞者アンケートでも、高いレベルの評価を受けている。

② 利用者からの要望・苦情と対処・改善内容

・利用者アンケートの要望では、A 部屋が空いていない、B 机、イスが重い、C 備品の増加、D 駐車場不足の意見が多い。

対応：A 早めの予約促進、B 現状調査し更新検討、C 要望備品の充実検討、D 市への要望

・自主事業鑑賞者アンケート要望では、A バスが少なく交通の便が悪い、B ミュージックライブを増やす、C 公演情報発信増加など。

対応：A 公演情報にバス時刻表を載せる、B 自主事業企画検討へ反映、C SNS 発信情報の活用促進

(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、最近では新型コロナウイルス感染症対策等の観点から安全のための様々な取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

・協会ホームページ、知立駅前LED電光掲示板、SNS、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組みを行っている。

② 行事の実施

・来館者創出のため、29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）10回/年を開催し1,589名の来館者があった。

・知立障がいフォーラムリングCと共催で障がい者と一緒に楽しむ「草の根フェスティバル」を2月に開催された。

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

・空室の有効利用としての「まなび舎支援」、印刷機の貸し出し、等の有料サービスが行われている。

・舞台スペース貸し利用・・・公演の練習用や他の施設の代用として30%の利用料でホールの舞台がスペース貸しされている。

(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「より多くの学生が文化会館に親しむきっかけとなる場の提供」について、小中高に対するアート巡回事業の実施、職場実習生の受け入れ、まなびや支援による学習の場の提供等が行われた。「SNSによる情報発信の際には受信者の拡大に配慮」について、Facebook 88件、Twitter 88件、Instagram 82件を写真付きで発信し、「いいね！」の投稿が2,466件得られた。

(5) 事業計画等で設定した目標に対する取組内容（元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、62%が施設維持管理のための委託費及び光熱水費、28%が人件費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利用者、利用料金ともに減少しているが、1月末までは平成30年度と同程度で推移しており、評価できる。公演の練習用や他の施設の代用としてホールの舞台のスペース貸し、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。

SNSによる情報発信をFacebook、Twitter、Instagramで積極的に行うことで、受信者の拡大に努めており、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いる。良好に経費の執行が行われている。

令和元年度 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
施設の概要	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. 7 m ² 敷地面積 5, 511. 57 m ² 607 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 平成 27 年度 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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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 ・ センターの利用の許可に関する業務 ・ センターの利用に係る料金に関する業務 ・ センターの維持管理に関する業務 ・ 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	290 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
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)	市条例のとおり

(2) 利用者数等

項目	前々年度実績	前年度実績	元年度実績	検証・分析
利用者数	41,267人	37,702人	37,140人	新型コロナウイルス感染拡大防止のため、3月から一部利用を制限したため、500人ほど減少
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、夜間休日はシルバー人材センターに委託	書類等により確認。適正に行われている
日常的な環境整備	協定書のとおり実施	聞き取りにより確認。適正に行われている
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	<p>○物件の管理状況</p> <p>固定資産物品については、減価償却を行う</p> <p>○修繕の実施状況</p> <p>【1階】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・身障トイレ足ボタン式水栓部水漏れ修繕 ・男子トイレ小便器センサー部取替修繕 ・障害者トイレ入口段差解消修繕 ・男子・女子浴室内脱衣所ヒーター取替修繕 ・女子浴室内シャワー取替修繕 ・特殊浴室浴槽付属リモコン取替修繕 ・特殊浴室入口段差解消修繕 ・事務室床シート張替え修繕 ・防災室ドアクローザ油漏れ取替修繕 <p>【2階】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・男子トイレ小便器水量機修繕 <p>【3階】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・男子トイレ洗面台石鹸入れ取替修繕 ・さくら・うめ窓遮光シート張り修繕 ・エレベーター前及び天井雨漏り修繕 ・北側通路西寄り天井部雨漏り修繕 ・北側通路誘導灯バッテリー、煙感知器交換修繕 ・浄化槽上部蓋取り換え修繕 	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 	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"> ・エレベーターの保守点検 ・自動扉の保守点検 ・消防設備の点検 ・自家用電気工作物保安管理の点検 ・セキュリティシステムの保守点検 ・給水設備の点検等 	
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	本会消防計画による、非常配備編成表作成	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	指定管理者の情報公開に関する規定に基づき実施	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	施設のパンフレット作成	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。

(2) 経費の収支状況

科目	予算	決算	検証・分析
①収入	25,637,000	24,831,584	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。
②支出			
人件費	5,691,000	5,379,486	
教養娯楽費	140,000	140,000	
消耗器具備品	510,000	322,226	
印刷製本費	88,000	38,500	
水道光熱費	5,147,000	5,032,912	
修繕費	1,489,000	1,488,875	
通信運搬費	210,000	206,796	
業務委託費	11,787,000	11,657,824	
手数料	35,000	27,950	
賃借料	498,000	498,000	
その他	42,000	39,015	

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（令和2年2月10日～3月9日）
- ②利用者アンケートの実施結果
別紙のとおり
- ③利用者からの要望・苦情と対処・改善内容
トイレの環境整備、駐車場が少ない等々、詳細は別紙のとおり

(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を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
毎月福祉だよりを発行、ホームページの開設
- ②行事の実施
福祉健康まつり開催（令和元年10月20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
全職員を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うよう努めている。

(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（元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帰っていただくよう、全職員をあげて業務に精通し、来訪者の相談等に誠心誠意応えられるよう、日々精励努力することを目標に取り組んでいます。

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、67%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いる。良好に経費の執行が行われている。

令和元年度 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、地域住民の連携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	元年度実績	検証・分析
利用者数	7,686人	8,061人	6,791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、年度末の新型コロナウイルス感染症の影響もあり減少となった。
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4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	0	3	
繰越金	166,575	166,575	
合計	2,050,575	2,050,578	
② 支出			
報酬	700,000	705,700	管理報酬4人分
消耗品費	100,000	25,915	
燃料費	10,000	6,840	灯油
電気料	570,000	557,383	
ガス料	30,000	23,137	
水道料	30,000	21,731	
修繕料	120,000	240,130	
電信電話料	65,000	55,553	電話代 41,008 NHK受信料 14,545
手数料	18,000	2,068	浄化槽法定検査手数料、振込手数料等
委託料	330,000	308,964	浄化槽保守点検 10,000 防火対象靴定期点検 75,600 非常通報装置保守点検 46,656 自動扉保守点検 43,600 浄化槽維持管理 133,108
借上料	26,000	27,216	モップ借上料
備品購入費	50,000	22,914	
予備費	1,575		
繰越金		53,027	翌年度繰越し
合計	2,050,575	2,050,578	適正

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2年1月14日(火)～2月28日(金)まで実施、回答者数 239名

③ 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158人(66.1%)、普通70人(29.3%)、不満3人(1.2%)、無回答8人(3.3%)

施設の使いやすさ 満足134人(56.1%)、普通90人(37.7%)、不満7人(2.9%)、無回答8人(3.3%)

④ 利用者からの要望・苦情と対処・改善内容

- ・二階への手荒場の設置、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

消火訓練の実施（9月14日（土）センター祭りの打ち合わせ終了後）
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）

(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（元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、47%が施設維持管理のための委託費及び光熱費、37%が人件費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、利用者数は減少しているが、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いる。良好に経費の執行が行われている。

令和元年度 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	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
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 * 知立市有料駐車場における利用促進及び維持管理等 【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	元年度実績	検証・分析
利用者数	195,238 台	197,552 台	191,450 台	3 月期の影響が強くあり例年になく大きな減少がみられる。
利用料金	113,490,570 円	113,717,780 円	105,363,760 円	3 月期の影響が強くあり例年になく大きな減少がみられる。

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25日 「接遇研修」8月28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14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13件 駐輪場竪樋補修、駐車場清算機バリカ補修、駐輪場土間コン補修、屋外駐輪場照明追加、1階スロプ下倉庫照明スイッチ追加、トイレ補修等 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・補修	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7件 駐車場出口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

項目	実施状況	基本協定書に基づく履行確認
		ことを確認した。
市との連携	連絡調整会議 13 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	協定書とおりに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	協定書とおりに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

科目	予算	決算	検証・分析
① 収入	千円	円	
駐車場利用料	117,500	105,363,760	利用料収入については近隣同業者の影響があり、さらに3月期のコロナウイルス対策外出自粛の影響により、大幅に予定額を下回ることになった。しかし平素から支出をおさえることに努めることによって影響を最小限に留め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	610,062	
② 支出			
人件費	520	516,680	
賃借料	5,462	5,396,410	
修繕料	1,031	1,048,270	
保険料	250	202,370	
委託料	13,515	13,316,500	
光熱水費	3,360	3,021,339	
消耗品費	1,650	241,480	
市納入金	75,500	71,800,000	
その他	16,712	10,430,773	

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

令和元年11月実施（11月20日～24日配布 12月31日まで回収）1,000通配布 311通回収（31.1%）

② 利用者アンケートの実施結果

従業員の対応 満足147人（47.3%）、やや満足74人（23.8%）、普通66人（21.2%）、やや不満8人（2.6%）、不満3人（1.0%）、無回答13人（4.2%）

利用満足度 満足122人（39.2%）、やや満足95人（30.5%）、普通72人（23.2%）、やや不満11人（3.5%）、不満0人（0.0%）、無回答11人（3.5%）

③ 利用者からの要望・苦情と対処・改善内容

- ・夜間の場内照明が暗いとの意見から屋上及び屋外駐輪場の照明器具の追加及び改修を行った。
- ・トイレ設備が古いため、清掃はこまめにしているのにどうしても清潔感が感じられないとの意見から一部改修を行った。
- ・職員によって対応に差があるとの意見から内部での勉強会及び外部講師を招いての接遇研修を毎年実施している。

（2）安全な利用を確保するための取組み

- ・駐車場階段出入口床面段差に注意喚起のため黄色塗装を実施し、つまづき事故の予防対策を図った。
- ・駐車場事前清算機のバリカーが外れかかっていたため再固定をし事故防止を図った。
- ・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

令和元年6月25日（講師 大成株 瀧本）8月28日（講師 杉谷能力開発研究所 杉谷） 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、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の講師を呼ぶなどしてちからを入れていて評価できる。

（5）事業計画等で設定した目標に対する取組内容（元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。
- ・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、近隣の同業者の割引キャンペーンや3月期のコロナウイルス対策による利用料収入の大幅減少に対しても影響を最小限に抑えており経営努力が評価できる。

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。

今年度の売上は105,973千円で、新型コロナウイルスの影響で前年度より下回る結果となったが、平素から支出をおさえることに努めることによって影響を最小限に留めており評価できる。協定に基づき、売上のうち71,800千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連携や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いる。良好に経費の執行が行われている。

令和元年度 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 2,185.73㎡ 延床面積 本館棟 997.44㎡ 現業棟 246.32㎡
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 年度 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
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	前々年度実績	前年度実績	元年度実績	検証・分析
利用者数	17,050 人	15,241 人	13,058 人	新型コロナウイルス感染症対策による講座 の閉講による利用者減
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。適正に行われている
日常的な環境整備	協定書のとおり実施	聞き取り等により確認。適正に行われている
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 備品台帳にて管理 ○修繕の実施状況 無し	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"> ・ 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 ・ 施設管理業務 ・ 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	公益社団法人知立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	本会消防計画、地震防災規定に基づき実施	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	毎日事務連絡を実施、随時打合せ実施	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	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		

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			
委託料	16,350,000	15,369,525	概ね予算の範囲内の執行であり、良好と認められる
② 支出			
人件費	2,084,000	2,044,007	
修繕料	600,000	602,700	
委託料	5,721,300	5,206,986	
いきがい事業費	6,450,700	6,297,153	
光熱水費等	1,430,000	1,134,955	
その他	64,000	83,724	

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2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372人から回答あり。

② 利用者アンケートの実施結果（別紙参照）

満足と普通で95%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

各室内に避難誘導等の表示を求める意見があった。

講座の申込方法の変更について要望があり、今年度より申し込み方法を変更した。

(2) 安全な利用を確保するための取組み

- ・毎朝夕職員による管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

福祉健康まつりへの参加、講座作品展の開催（新型コロナウイルス感染拡大防止に伴い3月の講座は大幅に中止した）

④ 接遇研修

県連合会主催の研修に参加

⑤ その他利用者数向上を目的とした具体的取組み

シルバー人材センター入会説明会や会員による紹介制度の創設等による入会者の確保に努めた

(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（元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ため、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、地域社会と絆を強めた。また、高齢者の社会参加を支援するためのシニア講座・自主講座を実施した。

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）

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、41%が施設維持管理のための委託費及び水道光熱費、13%が人件費、41%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。

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）

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. 令和元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89%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。令和元年度は作業収入が減ってしまったが、新たな作業を行ったり、接遇研修等の回数を増やしたりなど、サービス向上に努めており、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。</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施設（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、いろいろな行事に参加して啓発に努め、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>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、62%が施設維持管理のための委託費及び光熱水費、28%が人件費として支出している。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の影響により利用者、利用料金ともに減少しているが、1月末までは平成30年度と同程度で推移しており、評価できる。公演の練習用や他の施設の代用としてホールの舞台のスペース貸し、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。</p> <p>SNSによる情報発信をFacebook、Twitter、Instagramで積極的に行うことで、受信者の拡大に努めており、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、自立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欲しい。</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、67%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。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、47%が施設維持管理のための委託費及び光熱費、37%が人件費として支出している。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の影響により、利用者数は減少しているが、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>
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105,973千円で、新型コロナウイルスの影響で前年度より下回る結果となったが、平素から支出をおさえることに努めることによって影響を最小限に留めており評価できる。協定に基づき、売上のうち71,800千円を市に納入している。</p> <p>利用料増収のため、名古屋市栄地区にある百貨店との連携や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。</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欲しい。</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、近隣の同業者の割引キャンペーンや3月期のコロナウイルス対策による利用料収入の大幅減少に対しても影響を最小限に抑えており経営努力が評価できる。</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、41%が施設維持管理のための委託費及び水道光熱費、13%が人件費、41%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>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。</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>