

令和2年度指定管理者 評価結果報告書

令和3年7月

知立市指定管理者選定等審査委員会

目次

目次.....	1
I. 令和2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	11
西丘コミュニティセンター 評価シート	19
知立市有料駐車場 評価シート	24
地域福祉センター 評価シート	30
いきがいセンター 評価シート	36
III. 令和2年度指定管理者評価結果一覧	41

I. 令和2年度指定管理者評価について

令和2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、各指定管理者の評価を実施したの
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17日（月）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20日（木）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：庁内課長相当職職員10名（施設所管課長5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28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：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2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㎡ 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 令和2年4月1日～令和7年3月31日
利用許可(利用検討) 業務	<input type="checkbox"/> あり(有料) <input checked="" type="checkbox"/> あり(無料) ※目的外使用許可は市が行う
業務内容	1. 条例第3条に規定する事業の実施に関する業務 2. かとれあワークスの維持管理に関する業務 3. 前各号に掲げるもののほか、かとれあワークスの設置目的を達成するために市長が必要と認める業務 (具体的内容) ・作業訓練・生活訓練・相談支援・年間行事(誕生日会、お花見、リクレーション、地域行事のバザー出展等)

2. 施設の利用実績

(1) 利用時間

項目	実施状況	基本協定書に基づく履行確認
開館日数	241日	協定書通り実施
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	2年度実績	検証・分析
利用者数	2551人	2309人	2376人	登録者は安定した人数を確保している(平均9.85人)
利用料金	0	0	0	市条例の通り

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尊	・業務に従事する従業者は関係法規等の習得

	守を行なう。	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） <p>※新型コロナウイルス感染症対策のため職員ミーティング及びケース検討を4、5、6月を中止、NPO法人連絡会議も4、5月は中止となった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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9回） ・草の根フェスティバル実行委員会（年2回） ・医療機関等ケース会議（年2回） ・グループホーム勉強検討会（年2回、施設見学1回） ・職員研修（年2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	・適正に環境整備が行われている
利用許可	<ul style="list-style-type: none"> ・登録者数18名（令和3年3月31日現在） ・令和2年度新規登録者1名、退所者0名 ・利用検討会（8月の年1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	<p>修繕実施状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・作業室蛍光灯修理 2 件 ・車のタイヤ修理 1 件 <p>施設の警備状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・セコム（職員不在時）に委託 <p>清掃業務の状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員、利用者で毎日清掃、週に 1 回（株）サンエイがトイレ清掃 <p>安全衛生管理、施設の維持管理、物件の管理の状況</p> <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 	再委託は行なわれていない
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、6/29、3/22）・シェイクアウト訓練参加（6/17・11/5） ・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"> ・適切に行なわれている
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（8 月の年 1 回） ・こころの健康支援ネットワーク会議（12 月開催） ・こころの健康カフェ事業（中止） ・障害者総合支援認定審査会（年 6 回出席） <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 ・公の施設の指定管理者監査（3/25） 	<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			新型コロナウイルス感染症対策のため各種活動やバザー、イベント等が中止や延期になったため精算をした(390,140円返金)
委託料	20,338,000	19,947,860	
委託料外収入	50,000	50,794	
基金繰入金	1,000	0	
作業収入	700,000	366,928	
合計	21,089,000	20,365,582	

②支出			歳出は新型コロナウイルス感染症対策のため研修や行事が少なくなっているため支出額が減少している。また利用者の利用状況も減っているため、通所手当も減額している。
人件費	17,593,000	17,499,170	
旅費	95,000	1,100	
修繕料	165,000	213,978	
需用費	390,000	483,346	
保険料	145,000	134,060	
電話料	130,000	120,352	
郵便料	10,000	5,258	
光熱水費	420,000	420,051	
備品購入費	10,000	6,780	
負担金	50,000	34,040	
予備費	40,000	23,950	
通所手当	1,300,000	1,005,775	
レジャー費	40,000	19,516	
基金積立金	1,000	31,278	
工賃	700,000	366,928	
合計	21,089,000	20,365,582	

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3年3月31日～令和3年4月23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11人（64.7%） 普通5人（29.4%） 不満がある1人（5.9%）
- ・イベント、バザーについて 満足している14人（82.4%） 普通3人（17.6%） 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（年14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を例年おこないますが、新型コロナウイルス感染症対策のため中止になりました。全体ミーティングと、誕生日会等は行っている。

③研修等

従業者に対し、研修等に参加してもらっている。(2回)

④その他利用者数向上を目的とした具体的取組み

新型コロナウイルス感染症対策のため、①通所時の検温②体調確認③マスクの着用や手洗いの仕方、ソーシャルディスタンスの取り方などを指導④緊急事態宣言中などの不要な外出自粛期間に家でストレスをためない過ごし方の指導新型コロナウイルス感染症対策をしながら活動できるように、すべての活動内容を見直し、出来る限り変更や縮小などをして行う。

(4) 前年度評価結果への対応

前年度の評価を踏まえ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2年度重点的に実施した内容)

作業種類や収入増加のため、新たな作業としてマスクなどの自主製品作りを行う。4.5月頃のマスク不足時には利用者に無料配布した。

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の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。新たな作業を探したり、新型コロナウイルス感染症対策に注意を払いながら、いろいろな行事に参加して啓発に努め、利用者が増えるよう工夫をしている。

8. 内部評価委員会意見(二次評価)

適正な管理運営が行われている。

市が支払っている指定管理料の約87.7%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2年度は作業収入が大きく減少(対前年66.9%)したが、これは、新型コロナウイルスの影響などにより多くの活動が制約を受け中止や延期されたことによるものと推察される。このような状況において、利用者の感染対策やサービス向上に努めており、引き続き業務の向上に取り組んでいる点が評価できる。

障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための施設（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	新型コロナウイルス感染症の影響から事業活動に大きな制約を受ける中でも、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2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～
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	252日(令和2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。 新型コロナウイルス感染症対策のため4～5月臨時休館。
開館時間	3,169時間(令和2年度実績) 9:00～22:00	毎月報告されている。新型コロナウイルス感染症対策のため、閉館時間繰上げを実施(1～3月)。

(2) 利用者数等

項目	前々年度実績	前年度実績	R2年度実績	検証・分析
利用者数(千人)	220	202	84	新型コロナウイルス感染症対策のため、令和2年度は4~5月に臨時休館、その後、利用人数の制限、1月18日~3月21日に閉館時間の繰り上げが行われ、活動自粛も含め利用者数は大幅に減少した。
利用料金(千円)	23,567	21,119	12,709	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、利用料金の還付で対応したことも収入減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、音楽堂等職員アートマネジメント研修会他の受講を実施した。 ・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、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。 	<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。 ・例年は法令関係をはじめ多彩な職員研修が実施されているが、今年度はコロナ禍のため研修会自体の中止・延期が相次ぎ、やむを得ず限られた研修への参加になっている。
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。 ・コロナ感染防止のため毎日10時と15時に共用部のアルコール消毒を実施。 ・来館者対策として検温アラームシステム及び手 	<ul style="list-style-type: none"> ・マニュアル等がよく整備されている。 ・コロナ対策がなされている。 ・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。【資料24号】

項目	実施状況	基本協定書に基づく履行確認
利用許可	<p>指消毒用アルコール消毒液の設置。</p> <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。 ・R2年度施設利用料金は消費税UPに伴い改定を申請し承認を受けて実施。 ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<p>【修繕の実施状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市実施修繕工事は、かきつばたホール雨漏り修繕工事他全5件実施。 ・協会実施修理は、ギャラリー一階段横雨漏り修理他全17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警備会社へ委託している。 ・月末に警備会社と情報連絡会議を定期開催し情報共有している。 <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。 ・コロナ休館解除後の換気及び消毒作業対策を取り決め実施。 <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。委託先と毎月情 	<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。 ・コロナ対策がなされている。 ・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>報交換会開催。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・舞台施設の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。 <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・処分を実施。 	<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4月1日～5月31日の間を臨時休館とし館内掲示を実施。 ・7と2月消防訓練実施、1月防災展開催。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<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。 ・幼児向け事業対象の「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協議しながら修繕工事に取り組んだ。 ・市と連携してカーボンマネジメント工事実施。 ・11月15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"> ・毎月定例会議を開催、コロナ感染予防対策措置上申提出。 <p>【市の実地調査状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・文化課カーボンマネジメント工事現地調査実施。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<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は慎重に取扱う様に指導。 ・個人情報に関する本人からの開示申請は無かつ 	<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
	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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 令和2年度 地域創造大賞（総務大臣賞）受賞した。 （受賞理由）伝統芸能保存継承及び地域の文化拠点としての活動が評価された。 【喫緊の課題】 ・ コロナ感染防止対策の徹底。 ・ カーボンマネジメント運用によるエネルギー量削減活動の取り組み。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 地域創造大賞受賞は、知立市文化会館が全国の公立文化施設の中でもとても頑張っていることを裏付けるものであり、大変喜ばしい。 ・ 当面の課題としてコロナ対策に万全を期していると認められる。 ・ カーボンマネジメント工事を的確に省エネに結び付けてもらいたい。

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。

(2) 経費の収支状況

(単位：円)

科目	予算	決算	検証・分析
1 収入	289,183,000	293,928,000	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	257,629,000	257,629,000	
入場料収入	1,865,000	1,886,000	
利用料金	12,200,000	12,709,000	
その他事業収入	4,282,000	4,706,000	
補助金収入	13,000,000	16,783,000	
その他収入	207,000	215,000	
2 支出	286,998,000	287,904,000	
人件費	71,429,000	71,269,000	
旅費交通費	2,482,000	2,436,000	
修繕料	4,600,000	4,525,000	
消耗品費	5,692,000	6,106,000	
印刷製本費	3,226,000	3,428,000	
光熱水料費	17,473,000	16,564,000	
諸謝金	1,782,000	1,728,000	
委託費	162,086,000	161,154,000	
消費税	5,996,000	8,034,000	
什器備品	3,238,000	2,706,000	
その他	8,994,000	9,954,000	

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

- ・利用者アンケートは、コロナ禍の影響か、昨年より回収が減っている。(552枚⇒334枚)
- ・自主事業鑑賞者アンケートは、公演中止や利用人数の制限の他、感染予防のためアンケート用紙の配布をやめQRコードからネットを通じての回答に変えたところの昨年より大幅に減っている。(2,642枚⇒221枚)

②利用者アンケートの実施結果

- ・利用者アンケートでは、やや満足している以上の回答は、91.8%であった(前年比+0.8%)
- ・自主事業鑑賞者アンケートでは、公演内容が良かった回答は、88.7%であった(前年比△3.6%)。前年比減になったのは回収方法の変更が影響している可能性がある。

③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不满では、指定管理者の努力では解決できないものが多い(駐車場不足、備品使用料等)。一方で、接客態度については高評価をいただいている。
- ・自主事業鑑賞者アンケート要望でも、「アクセス」「駐車場」といった指定管理者の努力では解決できないものが多い。「高齢者向け事業」については今後意見を反映していただけることを期待する。

(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、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、コロナ禍の中で感染防止に努めながら18件/年の自主企画事業と20件/年のパティオ入会地事業を開催し集客に努めた。中止・延期・定員削減した事業も多数あった。
- ・ボランティア団体と共催して「ふれあいコンサート」(無料)7回/年を開催し984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

- ・コロナ禍のため、空室の有効利用としての「まなび舎支援」は行えませんでした。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。
- ・「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 104件(前年88件)、Twitter 124件(前

年 88 件)、Instagram 30 件(前年 82 件)、YouTube 27 件(前年 0 件)を写真付きで発信し、「いいね!」の投稿 2,246 件が得られた。Instagram の件数減少は、動画投稿の方が宣伝効果が高いと考え youtube に切り替えているため。

(5) 事業計画等で設定した目標に対する取組内容(2年度重点的に実施した内容)

- ・目標設定項目に対して、コロナ禍においても4項目(自主事業収支比率、鑑賞公演入場率、鑑賞公演満足度、利用料金以外収入割合)とも達成できている。
- ・【特徴的な各事業における測定及び評価】において目標が達成できていない項目もあるが、愛知県立大学オペラのように(大学主体の事業であるため)指定管理者が努力する余地が少ない場合もあり、一部の未達成はやむを得ないものとする。

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)

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。他の公立文化施設との比較は難しいが、地域創造大賞受賞は、知立市文化会館が全国的に見て高いレベルにあることを裏付けるものであり、評価できる。コロナ禍が過ぎ去るまでは不自由な運営を余儀なくされるが、公共施設として市民の安心安全を優先しつつ、芸術文化の振興と福祉の向上に努めていただきたい。

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4月～5月は休館を余儀なくされたことや、中止や延期された事業に加え、開催できた事業も人数制限を受けていることなどの影響から利用者数は前年度の4割程度に落ち込む中でも、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を昨年から引き続き実施するなど、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	新型コロナウイルス感染症の影響から事業活動に大きな制約を受ける中でも、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2年度 西丘コミュニティセンター 評価シート

1. 施設の概要

施設名称 (所在地)	知立市西丘コミュニティセンター (知立市西丘町西丘33番地2)	
施設の目的	地域住民の連帯とコミュニティ事業の推進	
設備の概要	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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	(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】 町内会活動の拠点の場として地域住民の連帯とコミュニティ活動の推進に寄与する事業 (2) コミュニティセンターの利用の許可に関する業務 (3) コミュニティセンターの維持管理に関する業務 (4) 前3号に掲げるもののほか、コミュニティセンターの設置目的を達成するために市長が必要と認める業務	
	業務規模 (指定管理委託料等)	指定管理委託料 年間1,884千円

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	250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	前々年度実績	前年度実績	令和2年度実績	検証・分析
利用者数	8,061人	6,791人	4,063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、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）	事業報告書のとおり、必要に応じて適正に履行されることを確認。
業務実施体制の確立	従事者4名（交代勤務）を配置、管理責任者の設置	事業報告書のとおり、適正に履行されていることを確認。
日常的な環境整備	開・施錠、落し物等の管理、整理・整頓 等	協定書のとおり、適正に履行されていることを確認。
利用許可	市条例、市管理規則のとおり実施 毎月月例報告書を提出 利用者へ利用説明会を実施	協定書のとおり、適正に履行されていることを確認。
施設設備及び物品の維持管理	軽易な修繕 実施なし 備品台帳を作成し管理	事業報告書（修繕一覧・備品台帳）のとおり、必要に応じて適正に履行されることを確認。
管理の業務の再委託	・浄化槽維持管理 ・非常火災通報装置保守 ・自動ドア保守点検 ・エアコン清掃	事業報告書（委託内容一覧）のとおり、適正に履行されることを確認。
文書の管理・保存	文書目録を作成し、文書の管理・保存を行っている	事業報告書（文書目録）のとおり、適正に履行されていることを確認。
緊急時の対応	緊急時対応マニュアルを作成している。 ・事故発生件数なし	事業報告書（緊急時対応要領）のとおり、必要に応じて適正に履行されることを確認。
保険加入	賠償保険に加入している。	適正に履行されていることを確認。
市との連携	情報交換等のための連絡調整会議（2回）の開催 その他週1回程度随時事務連絡	協定書のとおり、適正に履行されていることを確認。
個人情報の保護	個人情報保護申請なし	協定書のとおり、必要に応じて適正に履行されることを確認。
情報の公開	情報公開請求なし	協定書のとおり、必要に応じて適正に履行されることを確認。
その他		

4. 経費の執行管理

(1) 帳簿類や経理規定に関する状況

<p>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。</p>

(2) 経費の収支状況

科目	予算	決算	検証・分析
① 収入			
委託料	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	2	
繰越金	53,027	53,027	
合計	1,937,027	1,937,029	
② 支出			
報酬	700,000	559,000	管理報酬
消耗品費	25,000	75,143	
燃料費	7,000	0	
電気料	570,000	497,311	
ガス料	25,000	22,655	
水道料	25,000	15,865	
修繕料	130,000	183,827	
電信電話料	60,000	54,357	電話代 39,812 NHK受信料 14,545
手数料	3,000	3,080	浄化槽法定検査手数料、振込手数料等
委託料	330,000	335,388	浄化槽保守点検 10,000 防火対象靴定期点検 77,000 非常通報装置保守点検 71,280 自動扉保守点検 44,000 浄化槽維持管理 133,108
借上料	28,000	27,456	モップ借上料
備品購入費	30,000	121,746	
予備費	4,027		
繰越金		41,201	翌年度繰越し
合計	1,937,027	1,937,029	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3年1月12日(火)～2月28日(日)まで実施、回答者数 204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153人(75.0%)、普通42人(20.6%)、不満4人(2.0%)、無回答5人(2.5%)
③利用者からの要望・苦情と対処・改善内容 ・新しい卓球台等の要望あり。

(2) 安全な利用を確保するための取組み

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

(3) 利用促進に関する取組み

① 広報活動

市広報紙、西丘文化センターだよりへの事業掲載

② 行事の実施

西丘文化センターまつり開催を予定していたが、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため実施行事なし。

(4) 前年度評価結果への対応

新型コロナウイルス感染防止対策を行いながら、サービスの向上に努めた。

(5) 事業計画等で設定した目標に対する取組内容（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、45%が施設維持管理のための委託費及び光熱費、29%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、4月～5月は休館したことや感染リスクの高いカラオケ教室などの活動が休止されたことから、利用者数は減少しているが、このような制約がある状況下で高齢者の生きがいをづくり、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	新型コロナウイルス感染症の影響から事業活動に大きな制約を受ける中でも、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。

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	今年度実績	検証・分析
利用者数	197,552 台	191,450 台	123,377 台	コロナ禍の影響が強くあり例年比約 36%減と大変大きな減少がみられる。
利用料金	113,717,780 円	105,363,760 円	59,972,390 円	コロナ禍の影響が強くあり例年比約 43%減と大変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23日 「接遇研修」8月26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19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 11 件 駐車場管理パソコン修理、展示室雨漏り修繕、移動式消火設備表示灯交換、ガスメーター取替、バリカー塗装、1階転回スペース表示、階段出入口塗装、1階駐車場フェンス移設等 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（知立市ソパ-人材センター） 消防用設備点検委託（元田防災設備） 機械警備業務委託（セコム） 一般廃棄物搬出委託（知立衛生）	委託契約書写しにより適正に履行されていることを確認した。
文書の管理・保存	文書目録作成	事業報告書（文書目録）により適正に履行されていることを確認した。
緊急時の対応	緊急時支援体制・夜間緊急連絡体制に基づき実施	緊急時支援体制、夜間緊急連絡体制、事故報

	事故発生件数 4 件 駐車場出口ゲートバール破損等	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。
市との連携	連絡調整会議 1 2 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	60,620	59,972,390	利用料収入については平成30年度以降の近隣同業者の影響及び昨年度からのコロナウィルス対策外出自粛の影響により、過去に例のない大幅な減少となり、年度半ばにして市納入金の減額対応となった。しかし平素から支出をおさえることに努めており影響を最小限に留めていて経営努力の成果がみうけられる。修繕料については予定外の緊急的修繕（パソコン関連）がありながらも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	550	539,211	
② 支出			
人件費	474	466,886	
賃借料	6,769	6,768,901	
修繕料	1,050	1,050,478	
保険料	250	202,370	
委託料	12,387	12,408,288	
光熱水費	3,005	2,745,381	
消耗品費	790	789,020	
市納入金	28,600	28,600,000	
その他	7,845	7,480,277	

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11月実施（11月19日～23日配布 12月31日まで回収）

②利用者アンケートの実施結果

1,000通配布 312通回収（31.2%）

③ 利用者からの要望・苦情と対処・改善内容

- ・1階駐車スペースが満車だった時の転回方法がわかりにくくてゲートバーの折損事故が無くならないため転回スペースの表示をわかりやすくした。
- ・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客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

- ・利用者のコロナ感染拡大防止のためトイレの消毒石鹸入れを新設した。
- ・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 接客研修

令和2年6月23日（講師 大成株 瀧本）8月26日（講師 杉谷能力開発研究所 杉谷） 年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を継続している。しかしコロナ禍による相手先自体の収益の低迷等の影響から未だ結果には結びついていない。

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客研修では外部からの講師を呼ぶなどして課題解決に力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（令和2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老朽化等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1昨年度からのコロナ禍による利用料収入の大幅減少に対しても、市納入金の減額対応等があったが影響を最小限に抑えており経営努力が大きく評価できる。

8. 内部評価委員会意見（二次評価）

適正に管理運営が行われている。

今年度の売上は 60,511 千円と前年度より大幅に減少する結果となった。これは、新型コロナウイルスの影響で外出や出勤などが減少した影響や周辺で同種施設が増加したことによるものと思われるが、平素から支出をおさえることに努めることなど、影響を最小限に留めており評価できる。なお、協定に基づき、売上のうち 28,600 千円（対前年△60%減）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協議や、厳しい状況の中でも定期券の新規利用法人を6社（38台分）増加している等の経営努力をしている点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	新型コロナウイルス感染症の影響から利用者が大きく減少する中でも、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2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㎡ 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)
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	<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	303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・協定書とおり実施
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)	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	2年度実績	検証・分析
利用者数	37,702人	37,140人	18,556人	新型コロナウイルス感染拡大防止のため、4・5月の貸館の休止、6月から一部利用を制限しながらの再開をするも自主的な自粛により前年度実績を大幅に下回る結果となる
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	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	<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"> ・事務室内吊り下げプレート看板設置工事 ・事務所受付シャッター設置及び案内表示板設置工事 ・事務室コンセント増設工事 ・非常用放送設備修繕工事 ・応接室ドア建付部修繕 ・ヘルパー室「ライト」・窓トリガー取り換え修繕 ・相談室光触媒抗菌施工工事 ・1・2階中庭窓網戸設置修繕 ・障害者用トイレ足踏みボタン漏水修繕 ・女子トイレファン取り換え修繕工事 ・浴場用濾過ポンプモートル取替工事 ・国旗等掲揚ポール連結ねじ修繕 ・廊下壁塗装剥離修繕 <p>【2階】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・食堂内業務用テーブル型冷蔵庫排水洗浄及び部品交換 ・食堂内水道蛇口取り換え修繕 	契約書及び現場にて確認・適正に行われている

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"> ・ 男子・女子トイレ（洋式）水漏れ修繕 ・ 防災倉庫扉鍵取り換え修繕 ・ 中庭側サッシ雨漏り修繕 【3階】 ・ 階段上部レンガ雨漏り修繕 ・ 女子トイレ洗面台石鹸入れ取り換え修繕 ・ 男子トイレ（和式）水漏れ修繕 ・ 身障者用トイレ扉鍵取り換え修繕 ・ ボランティアルーム間仕切り修繕工事 	
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 ・ 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 	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	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	24,597,000	22,396,957	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。
指定管理受託金	24,597,000	22,396,957	
②支出	24,597,000	22,396,957	
人件費	3,399,000	2,828,985	
教養娯楽費	148,000	143,519	
消耗器具備品費	620,000	604,822	
印刷製本費	84,000	61,600	
水道光熱費	5,974,000	4,877,898	
修繕費	1,414,000	1,412,364	
通信運搬費	210,000	206,997	
業務委託費	12,005,000	11,569,800	
手数料	35,000	15,000	
賃借料	700,000	669,572	
租税公課	8,000	6,400	

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3年2月8日～3月5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（中止）

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（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。

また、令和２年度は、新型コロナウイルス感染拡大の影響により、開館利用者・来訪者への感染拡大防止、デイサービス利用者への感染防止等の対策、入館時の感染拡大防止の徹底を周知・実施してきました。

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、13%が人件費として支出している。

4月～5月は新型コロナウイルス感染症対策のため、施設稼働がほぼ休止したが、高齢者の利用が多い施設であり、その後も感染症対策をしながらの施設運営となり、年間を通じた利用者は前年度のほぼ2分の1に減少している、このような状況でも指定管理外の事業として、デイサービスや相談業務など幅広く取組んでおり、評価できる。

センターの目的を幅広い市民に周知し、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	新型コロナウイルス感染症の影響から利用者が大きく減少する中でも、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2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 令和2年4月1日～令和7年3月31日
利用許可(利用検討) 業務	<input type="checkbox"/> あり(有料) <input checked="" type="checkbox"/> あり(無料) ※目的外使用許可は市が行う
業務内容	1. 知立市福祉の里条例第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	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	前々年度実績	前年度実績	2年度実績	検証・分析
利用者数	15,241 人	13,058 人	9,170 人	新型コロナウイルス感染拡大防止による講座の中止による利用者減
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・協定書等に規定する体制により業務を実施している
日常的な環境整備	協定書のとおり実施	適正に環境整備が行われている
利用許可	市条例、市規則のとおり実施	月報告書により確認・適正に行われている
施設設備及び物品の維持管理	○物品の管理状況 備品台帳にて管理 ○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 	契約書及び現場にて確認・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			
指定管理委託料	17,014,000	14,989,347	指定管理料の減額分(2,024,653円)は、変更契約を締結(令和元年度指定管理料15,369,525円)
収入合計	17,014,000	14,989,347	
② 支出			
人件費	2,178,000	1,778,679	臨時職員を募集していたが応募がなかった月分の支出減、緊急事態宣言による講座中止による
修繕料	600,000	591,250	
保険料			
委託料	12,784,000	11,438,117	
光熱水費等	1,388,000	1,094,045	
その他	64,000	87,256	
支出合計	17,014,000	14,989,347	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

令和2年2~3月末に実施。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342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98%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

講座等での利用において満足している意見が多かった。

(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(中止)、講座作品展の開催(R3.3.25~)

③ 接遇研修

県連合会主催の研修に参加・外部講師を招いて事務局職員を対象に研修を開催

④ その他利用者数向上を目的とした具体的取組み

シルバー人材センター入会説明会の充実や会費の半額制度の創設及びハローワーク管轄の他市シルバー人材センターと協力し、会員募集のチラシをハローワークへ置かせてもらうことにより新規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、42%が施設維持管理のための委託費及び水道光熱費、12%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。

4月～5月は新型コロナウイルス感染症対策のため、施設稼働がほぼ休止したが、高齢者の利用が多い施設であり、その後も感染症対策をしながらの施設運営となり、年間を通じた利用者は前年度のほぼ70%に減少している、このような状況でも指定管理料外の事業として、シルバー会員による防犯パトロールや空家の適正管理に寄与する事業、子育て支援等、様々な取組みを行っており、評価できる。

センターの目的を幅広く市民に周知し、高齢者就業、創造及び教育活動の活性化に努めて欲しい。

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

9. 指定管理者選定等評価委員会意見（最終評価）

指摘事項	なし。
評価総括	新型コロナウイルス感染症の影響から事業活動に大きな制約を受ける中でも、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2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】 新型コロナウイルス感染症の影響から事業活動に大きな制約を受ける中でも、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。	適正な管理運営が行われている。 市が支払っている指定管理料の約87.7%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2年度は作業収入が大きく減少（対前年66.9%）したが、これは、新型コロナウイルスの影響などにより多くの活動が制約を受け中止や延期されたことによるものと推察される。このような状況において、利用者の感染対策やサービス向上に努めており、引き続き業務の向上に取り組んでいる点が評価できる。 障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための施設（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いただきたい。	適正な管理運営ができています。新たな作業を探したり、新型コロナウイルス感染症対策に注意を払いながら、いろいろな行事に参加して啓発に努め、利用者が増えるよう工夫をしている。
文化会館	【指摘事項】 なし 【評価総括】 新型コロナウイルス感染症の影響から事業活動に大きな制約を受ける中でも、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。	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4月～5月は休館を余儀なくされたことや、中止や延期された事業に加え、開催できた事業も人数制限を受けていることなどの影響から利用者数は前年度の4割程度に落ち込む中でも、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を昨年から引き続き実施するなど、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点は評価できる。 また、今後もFacebook、Twitter、Instagram、YouTubeなどのSNSによる情報発信を引き続き積極的に行うことで、利用者の拡大に努めていただきたい。 施設が大きく、入場料及び施設利用料等を基に施設の維持管理まで賄うことは難しい現状があるが、今後も新たな事業の実施に挑戦し、自立的な運営に近づけるよう努めて欲しい。 アンケート結果からも、高い評価を受けており、今後も引き続きサービスの充実に努めて欲しい。	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。他の公立文化施設との比較は難しいが、地域創造大賞受賞は、知立市文化会館が全国的に見て高いレベルにあることを裏付けるものであり、評価できる。コロナ禍が過ぎ去るまでは不自由な運営を余儀なくされるが、公共施設として市民の安心安全を優先しつつ、芸術文化の振興と福祉の向上に努めていただきたい。
西丘コミュニティセンター	【指摘事項】 なし 【評価総括】 新型コロナウイルス感染症の影響から事業活動に大きな制約を受ける中でも、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。	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、45%が施設維持管理のための委託費及び光熱費、29%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、4月～5月は休館したことや感染リスクの高いカラオケ教室などの活動が休止されたことから、利用者数は減少しているが、このような制約がある状況下で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。	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】 新型コロナウイルス感染症の影響から利用者が大きく減少する中でも、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。	適正に管理運営が行われている。 今年度の売上は60,511千円と前年度より大幅に減少する結果となった。これは、新型コロナウイルスの影響で外出や出勤などが減少した影響や周辺で同種施設が増加したことによるものと思われるが、平素から支出をおさえることに努めることなど、影響を最小限に留めており評価できる。なお、協定に基づき、売上のうち28,600千円（対前年△60%減）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協議や、厳しい状況の中でも定期券の新規利用法人を6社（38台分）増加している等の経営努力をしている点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。	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老朽化等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1昨年度からのコロナ禍による利用料収入の大幅減少に対しても、市納入金の減額対応等はあったが影響を最小限に抑えており経営努力が大きく評価できる。
地域福祉センター	【指摘事項】 なし 【評価総括】 新型コロナウイルス感染症の影響から利用者が大きく減少する中でも、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。	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、13%が人件費として支出している。 4月～5月は新型コロナウイルス感染症対策のため、施設稼働がほぼ休止したが、高齢者の利用が多い施設であり、その後も感染症対策をしながらの施設運営となり、年間を通じた利用者は前年度のほぼ2分の1に減少している、このような状況でも指定管理外の事業として、デイサービスや相談業務など幅広く取り組んでおり、評価できる。 センターの目的を幅広い市民に周知し、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。	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。
いきがいセンター	【指摘事項】 なし 【評価総括】 新型コロナウイルス感染症の影響から事業活動に大きな制約を受ける中でも、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。	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、42%が施設維持管理のための委託費及び水道光熱費、12%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。 4月～5月は新型コロナウイルス感染症対策のため、施設稼働がほぼ休止したが、高齢者の利用が多い施設であり、その後も感染症対策をしながらの施設運営となり、年間を通じた利用者は前年度のほぼ70%に減少している、このような状況でも指定管理料外の事業として、シルバー会員による防犯パトロールや空家の適正管理に寄与する事業、子育て支援等、様々な取り組みを行っており、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。	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。