

【評価対象年度 2024年度】

公の施設の指定管理者管理運営状況評価結果

1. 基本情報

(1)管理施設

施設名	わくわくプラザ町田		
施設概要	【所在地】町田市森野一丁目1番15号 【開設年月】1993年10月 【開館日時】火曜日～日曜日(休業日:月曜日、第3日曜日、12月28日～1月3日)／8時30分～17時 【建物面積】1,490.62㎡ 【建物内容】(1階)受付、作業室1・2、研修兼学習室、就業開発室(2階)公益社団法人シルバー人材センター事務室、生活就業相談室(3階)講習室、会議室1・2、老人クラブ連合会事務室 【建物構造】鉄筋コンクリート造 地上3階地下1階建		
設置目的	町田市内に居住する高齢者の社会参加及び能力活用並びに地域交流の促進を図り、もって高齢者福祉及び地域福祉の増進に寄与するため。		
設置根拠法令・条例	町田市わくわくプラザ条例		
所管部課	いきいき生活部いきいき総務課	問合せ先	042-724-3291
施設ホームページURL	https://webc.sjc.ne.jp/machida/center_8		

(2)指定管理者

指定管理者名	公益社団法人町田市シルバー人材センター	法人番号	5012305001510
指定管理者所在地	東京都町田市森野1-1-15		
指定期間	2024年4月1日～2029年3月31日		
指定管理業務の内容	(1)高齢者のための教養講座等の実施に関すること。 (2)老人クラブに対する援助及び指導に関すること。 (3)プラザに設けた会議室及び講習室の貸出しに関すること。 (4)前3号に掲げるもののほか、高齢者福祉に関すること。		
利用料金制	<input type="checkbox"/> 該当 <input checked="" type="checkbox"/> 併用 <input type="checkbox"/> 非該当	選考方法	<input type="checkbox"/> 公募 <input checked="" type="checkbox"/> 非公募

2. 選定時の提案内容

提案内容(目標値など)	達成時期	達成状況
サービス充実の為の接客能力向上	毎年度末	上部団体の主催する接遇研修への参加や、管理員会議における情報交換等を行うことで職員のスキル向上を行った。 なお、職員のスキル向上を行ったことが、結果として、利用者満足度の年度目標の達成にも寄与したと考えられる。
利用者獲得の為のサービス改善及びPR活動	毎年度末	自主アンケートの結果をもとに要望の多い箇所の修繕や新規設置をすることで、サービスの向上を図った。また、施設のPRとして作品展を開催し、周知を図った。
ホームページのリニューアルによる施設案内の充実	毎年度末	随時、ホームページを更新し、タイムリーな情報で施設案内の充実を図った。

3. 昨年度の課題

内容	施設の認知度を高める取組みを行うとともにサービス向上を図り、利用率の年度目標を達成する。
----	--

4. 総合評価及び所見

総合評価	A	【総合評価基準】 A:良好である B:要求水準達成 C:良好ではない D:大きな課題がある S:Aのうち実施内容が特に優れている
所管課総合所見(特筆すべき点(Sの場合必須)、提案内容の実現状況、昨年度の課題への対応等)	「2.選定時の提案内容」について、接客能力の向上やPR活動により、利用者満足度や利用率の向上に繋げることができた。 「3.昨年度の課題」について、上記PR活動や修繕を進めたこと等により、年度目標を達成することができた。 「5.サービスの質に関する評価」について、いずれの指標もA評価を獲得することができた。指標3の取組みは目標値を大きく上回っているが、市内施設の一時休館に伴い、新規利用者が増加したことも要因となっている。 来年度に向けた課題としては、施設維持費が増加していることから、引き続き経費縮減を図り、収支を安定させる取組みを進めてほしい。	

【評価対象年度 2024年度】

指定管理者所見(補足説明・アピール・未達成項目の改善策等)	<p>利用率について、2020年度に新型コロナウイルス感染症の影響により落ち込んだが、2022年度から実績が回復傾向にあり、2024年度は目標値を上回る結果となった。ピーク時の利用率までの回復には至っていないが、引き続きわくわくプラザ町田を会場とした市民参加型のイベントを多く開催し、市民への認知を高め、新規利用団体を獲得することで利用率向上を図りたい。</p> <p>利用者満足度については目標値に達することができ、接遇・サービスの面でも高水準を維持することが出来た。引き続き次年度以降も、管理員及び清掃員の接遇マナー研修等を実施し、更なるサービスの質向上に努めたい。</p> <p>財務及び収支については、節電や管理経費などの削減を進めたが、電気料金や物価の高騰が影響し、費用については例年を大きく上回った。また、施設の老朽化による設備の修繕を要する箇所が、空調機器・トイレ・電気回線等多くなり、サービス向上の為に施設の設備投資や改善に予定以上の費用がかかった。</p> <p>次年度も、指定管理者としての適正な自己評価を図り、施設及びサービスの更なる向上に努めたい。</p>
-------------------------------	--

5. サービスの質に関する評価

【利用者アンケート調査】

調査概要	<p>【調査期間】 2025年1月4日～2月28日</p> <p>【配布枚数】 101枚</p> <p>【回収枚数】 98枚</p> <p>【回収率】 97.0%</p> <p>【調査方法】 調査票を施設利用受付時に手渡しし、回収箱を設置して回収。</p>
------	--

指標1	評価基準	目標	結果	評価	
利用者満足度	A:85%以上 B:70%以上85%未満 C:70%未満	90%	97.3%	A	
指定期間内における実績(単位:%)					
年度	2024	2025	2026	2027	2028
目標値(当初)	90	90	90	90	90
目標値(変更後)	-				
実績値	97.3				

指標2	評価基準	目標	結果	評価	
利用率	A:60%以上 B:50%以上60%未満 C:50%未満	60%	71.5%	A	
指定期間内における実績(単位:%)					
年度	2024	2025	2026	2027	2028
目標値(当初)	60	60	60	60	60
目標値(変更後)	-				
実績値	71.5				

指標3	評価基準	目標	結果	評価	
サービス改善及びPR活動による新規利用団体数	A:38団体以上 B:30団体以上38団体未満 C:30団体未満	38団体	71団体	A	
指定期間内における実績(単位:団体)					
年度	2024	2025	2026	2027	2028
目標値(当初)	38	38	38	38	38
目標値(変更後)	-				
実績値	71				

サービスの質に関する総合評価	所管課所見
A	<p>概ね良好な結果である。</p> <p>利用者満足度は非常に高い実績値となっており、接遇研修や情報共有によるスキル向上の効果が出てきていると思われる。</p> <p>利用率及び指標3の取組みは、実績値が目標値を大きく上回った。シルバー交流まつりなどのイベント開催による認知度の向上に加え、市内施設の一時休館に伴い利用者が増加したことが要因となった。</p>

【サービスの質に関する評価基準】 A:良好である B:要求水準達成 C:良好ではない

【評価対象年度 2024年度】

6. 業務履行状況の確認

(1) 指定管理業務の履行状況の確認

大項目	小項目	要求水準	履行状況	適否
施設運営	平等・公平な取扱い	条例・施行規則・基準に沿った利用者の受入	市の施設予約システムで公正な抽選及び予約受付を実施していることをシステムで確認。	適
	サービス内容の公開	パンフレット、ホームページなどでサービスの内容を公開	貸出施設の概要について、ホームページ及びパンフレットで確認。	適
情報管理	個人情報の適切な保管	保管場所のセキュリティを確保	電子データはパスワードを掛け、紙媒体は鍵付き書庫で保管していることを写真で確認。	適
	情報公開の制度を周知	利用者等に制度を説明	情報開示請求の対応について周知を行っていることを事業報告書で確認。	適
安全管理	緊急時に備えた体制	マニュアルに沿った指導訓練の実施	防災避難訓練を実施したことを訓練マニュアル及び自衛消防訓練通知書で確認。	適
	リスクへの対応能力	保険等への加入	賠償責任保険に加入していることを申込書控で確認。	適
人的安定性	職員の指導育成	計画的な研修の実施	施設管理担当職員を対象に接遇研修を実施したことを受講通知及び受講者一覧で確認。	適
	適切な人員配置	法令を遵守した人員配置	1日2交代制をとり、毎日4名での就業としていることを管理就業表で確認。	適
地域貢献	地域の住民や団体等との交流	実習生や仕事体験・ボランティアの受入	町田第二中学校の生徒延べ2人を職場体験として受け入れたことを事業報告書で確認。	適
	市民雇用	町田市民の割合が50%以上	町田市民であるシルバー人材センター会員のみが就業していることを職員名簿で確認。	適
環境配慮	環境配慮の取組	節水・節電やごみの減量化、リサイクル推進、温室効果ガス排出削減などの取組	エアコンの設定温度管理や照明の間引きによる節電、ごみ持ち帰りの周知を行っていることを事業報告書で確認。	適
	職員への周知・啓発	職員への周知・啓発の実施	節水や節電の啓発張り紙を施設内に掲示していることを張り紙写真で確認。	適
業務仕様書	施設物品の管理	施設備品の適切な管理	年度末に備品の現況確認を行っていることを、備品現況確認調査の回答票にて確認。	適
	業務仕様書	業務仕様書に定められている水準の順守	施設及び建物の適切な点検を実施していることを「指定管理に係る建物及び設備の保守点検表」で確認。	適

(2) 業務実施体制の確認

大項目	小項目	要求水準	モニタリング結果	適否
理事会計務経	会計経理事務	会計・経理実施状況チェックシートの全ての確認項目が「適」である。	2025年2月25日に指定管理施設でモニタリングを実施し、全ての確認項目で「適」であることを確認した。	適
労件働条	労働条件	労働条件チェックシートの全ての確認項目が「適」である。または、改善のための対策が講じられている。	2025年2月25日に指定管理施設でモニタリングを実施し、全ての確認項目で「適」であることを確認した。	適

業務履行状況の確認結果(適否)	所管課所見
適	概ね記録書類が整備されており、要求水準を満たしていることを各種根拠資料にて確認できた。

【評価対象年度 2024年度】

7. 財務・収支状況の確認

(1) 公の施設に係る収支

単位:千円

年度 項目		2024		2025			2026		
		予算(当初)	決算	予算(当初)	予算(変更後)	決算	予算(当初)	予算(変更後)	決算
収入	指定管理料	13,632	13,632	13,632			13,632		
	利用料金	340	610	340			340		
	自主事業	0	0	0			0		
	その他	0	0	0			0		
	計	13,972	14,242	13,972			13,972		
支出	人件費	7,021	8,662	7,021			7,021		
	維持管理経費	6,284	7,040	6,284			6,284		
	自主事業	0	0	0			0		
	その他	667	0	667			667		
	計	13,972	15,702	13,972			13,972		
総計(収入-支出)		0	-1,460	0	0	0	0	0	0

年度 項目		2027			2028		
		予算(当初)	予算(変更後)	決算	予算(当初)	予算(変更後)	決算
収入	指定管理料	13,632			13,632		
	利用料金	340			340		
	自主事業	0			0		
	その他	0			0		
	計	13,972			13,972		
支出	人件費	7,021			7,021		
	維持管理経費	6,284			6,284		
	自主事業	0			0		
	その他	667			667		
	計	13,972			13,972		
総計(収入-支出)		0	0	0	0	0	0

(2) 指定管理者本部 ※共同事業者の場合、原則として代表企業を記載する。

単位:%

年度	2024	2025	2026	2027	2028
経常利益率	0.5				
負債比率	68.7				

【経常利益率(%)】経常利益 / 売上高 × 100(小数点以下第2位を四捨五入)

【負債比率(%)】負債(他人資本) / 資本(自己資本) × 100(小数点以下第2位を四捨五入)

財務状況に関する確認結果(適否)	所管課所見
適	指定管理事業は概ね適切な執行であり、安定的に運営できていた。 公の施設の収支が赤字となった理由は、人件費単価の上昇や一時的な修繕費用の増加などによるものである。