

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

評価対象年度	2018年度		
施設名	わくわくプラザ町田		
所在地	町田市森野1-1-15		
施設ホームページURL	http://machida-sjc.com/sjc/annaizu/		
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	町田市森野1-1-15		
指定期間	2014年4月1日～2019年3月31日		
所管部課	いきいき生活部高齢者福祉課	問合せ先	042-724-2141
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. 施設概要

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
施設概要	<p>【施設概要】</p> <p>[名称]わくわくプラザ町田 [所在地]町田市森野1丁目1番15号 [開館年月]1993年10月 [延床面積]1490.62㎡ [建物構造]鉄筋コンクリート造地上3階地下1階（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 [営業日]火～日（休業日：月曜日、第3日曜日、12/28～1/3）</p> <p>【事業概要】</p> <p>(1) 高齢者のための教養講座等の実施に関する事。 (2) 老人クラブに対する援助及び指導に関する事。 (3) プラザに設けた会議室及び講習室の貸出しに関する事。 (4) 前3号に掲げるもののほか、高齢者福祉に関する事。</p>

3. 昨年度の課題

内容	利用者満足度向上のための、接遇研修の充実を図る。
----	--------------------------

4. 総合評価及び所見

総合評価	B	【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)、昨年度の課題への対応等)	<p>【課題への取り組み】</p> <p>昨年度の課題については、定期的な接遇研修の実施を行い、接遇を向上することができた。事例を用いた内部研修の実施やミーティングにおける事例検討を行った。以前のアンケートにおいても接遇について要望をいただくことがあったが、概ね無くすることができた。複数職員で交代で勤務しているため、均一なサービスが提供できるように定期的な研修を行って欲しい。</p> <p>【サービスの質と業務履行状況について】</p> <p>満足度については、昨年度から安定して、高い評価が得られている。利用率についても昨年度より増加している。引き続き利用者から選択してもらえる施設管理を行ってほしい。</p> <p>自主事業については、利用者と一緒に行うようなイベント等を検討していただき、自主開催でのイベントに取り組んで欲しい。</p> <p>【次年度の課題】</p> <p>次年度は、施設への経路や貸会議室の案内などを充実させるため、ホームページなどの周知PR方法の再検討を行って欲しい。現在は利用希望者から場所の説明や部屋の内容を問い合わせる電話があるが、ホームページ等をリニューアルし、利用しやすい環境づくりを進めて欲しい。</p>	
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>昨年度は引き続き、利用率の向上を図るため、わくわくプラザを会場とするイベントを実施するという課題であったが、達成することが出来なかった。利用率については昨年度を上回り目標は達成できた。今後はわくわくプラザ町田主催の市民向けのイベントや内覧会等を企画し、またHPの充実を図り、建物の周知や新たな利用者の獲得や定着を図りたい。</p> <p>利用者満足度については実績としても概ね達成することが出来、またコメントについても接遇についてなどのコメントが高評価を頂戴できたことから、引き続き管理員の研修の実施を継続し、質の向上を図っていききたい。また、設備不良の面で指摘が多くあったので、経費などを考慮し修繕を進めていく事に努めていきたい。</p> <p>財務及び収支については、節電や管理経費などの縮減を更に進め、今後も引き続き施設管理費用縮減、節電等推進、電気料金の契約見直しにより光熱水費を削減に努める。</p> <p>次年度は、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ていきたい。</p>	

5. サービスの質に関する評価

指標1	評価基準	目標	結果	評価	評価コメント (前年度の課題・次年度への課題)
利用者満足度 (職員・スタッフについて)	A: 85%以上 B: 70%～85%未満 C: 70%未満	92%	93%	A	【調査期間】2018年1月4日～2月28日 【配布枚数】108枚 【回収枚数】104枚【回収率】96% 【調査方法】自主アンケートを実施。受付時に手渡しし、回収箱を設置して回収。 【評価コメント】利用者からは概ね高評価を得られている。今後も接遇向上のため、研修等の実施に取り組んで欲しい。
指定期間内における実績(単位: %)					
年度	2014	2015	2016	2017	2018
目標値	75	75	75	80	92
実績値	97	77	78	91	93
達成率	129.3%	102.7%	104.0%	113.8%	101.1%

指標2	評価基準	目標	結果	評価	評価コメント (前年度の課題・次年度への課題)
利用者満足度 (施設・サービスについて)	A: 80%以上 B: 60%～80%未満 C: 60%未満	90%	89%	A	【評価コメント】利用者からは概ね高評価を得られている。指摘事項には順次、対応が進められている。今後も適切な管理に努めて欲しい。
指定期間内における実績(単位: %)					
年度	2014	2015	2016	2017	2018
目標値	65	65	65	65	90
実績値	85	56	64	90	89
達成率	130.8%	86.2%	98.5%	138.5%	98.9%

指標3	評価基準	目標	結果	評価	評価コメント (前年度の課題・次年度への課題)
稼働率 (月あたりの利用室数)	A: 80%以上 B: 60%～80%未満 C: 60%未満	75%	77%	B	【1日あたり利用可能室数】9室(3室×午前、午後、夜間) 【1日あたり平均利用室数】6.9室 【評価コメント】昨年度より増加している。接遇の向上及び周知PRの充実によりものと考えられます。引き続き、稼働率の向上に取り組んで欲しい。
指定期間内における実績(単位: %)					
年度	2014	2015	2016	2017	2018
目標値	70	75	80	85	75
実績値	70	72	74	70	77
達成率	100.0%	96.0%	92.5%	82.4%	102.7%

サービスの質に関する総合評価	所管課所見
B	自主アンケートで利用者満足度調査を実施している。実施方法は匿名性が確保できており、回収率も高く、適正な調査が実施できている。 職員及び施設共に、概ね高評価を得られており、昨年度から高い水準で評価を維持できている。接遇については、過去より非常に良くなったとの意見があった。また、施設についても指摘事項に順次対応が進められていた。 利用率については、昨年度から増加している。引き続き、施設の立地や利用方法等の周知に工夫を行い、大きく利用数を伸ばすことは困難であるが、認知度を高める取り組みを検討し、利用数を伸ばせるよう努めて欲しい。

【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

6. 業務履行状況の確認

大項目	小項目	要求水準	履行状況	適否	判定コメント
平等利用の確保	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け入れ	市の予約システムで公正な抽選及び予約受付を実施	適	予約案内システムにて確認。
	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に掲載	適	ホームページにて確認。内容の充実を依頼した。
施設の運営方針・管理方針	設備機器安全管理・保守点検	機器に応じた点検の実施	エレベーター月1回、駐車場年6回、貯水槽年4回、空調設備年3回、消防設備年2回、電気工作物年1回の点検、機械警備を実施	適	各種点報告書にて確認。
	適正な自己評価	定期的な実施	アンケート調査と自己評価を年1回実施	適	アンケート集計表、調査票、自己評価シートにて確認。
自主事業	地域交流	地域交流会の開催	「シルバー交流会」を実施	適	タウンニュースにて確認。自主開催での交流会を依頼した。
	地域への情報発信	利用者以外の地域への情報発信	貸出施設の概要のリンクをホームページに掲載	適	ホームページにて確認。発信方法の拡充を依頼した。
情報公開・個人情報保護	個人情報の適切な保管	保管場所のセキュリティを確保	紙媒体は、鍵付き書庫で保管。電子媒体は外部接続せず保管	適	実地調査にて確認。
	研修の実施	全職員を対象とする研修の実施	入会手続き時に定款・規約・規定集、施設管理に就業する前に就業規約を配付	適	定款・規約・規定集、就業規約にて確認。
苦情対応	対応記録の共有	要望・苦情記録簿等による情報共有	連絡簿を作成し、回覧して共有	適	連絡簿、ヒアリングにて確認。
	苦情の発生抑制のための対策	接遇マナーの向上	管理人会議の実施と外部・内部での接遇研修への参加、マニュアルの作成	適	連絡簿、受講結果、施設管理業務マニュアルにて確認。
危機管理	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	わくわくプラザ町田消防計画に基づき、年1回消防訓練を実施	適	消防計画、防災訓練等通知書、役割分担にて確認。
	リスクへの対応能力	保険等への加入	施設賠償責任保険に加入	適	保険申込書にて確認。
人的安定性	職員の指導育成	計画的な研修の実施	管理人会議の実施と外部・内部での接遇研修への参加、マニュアルの作成	適	連絡簿、受講結果、施設管理業務マニュアルにて確認。
	適切な人員配置	業務を遂行するための必要な職員の確保	受付時間帯は、2名体制。その他時間帯は、1名体制	適	予定表、就業報告書にて確認。
管理経費の縮減	管理経費の縮減に向けた取り組み	光熱水費や消耗品などの経費の縮減	エアコン設定温度の調整、複数業者の価格比較を実施	適	ヒアリングにて確認。
	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	適	実地調査にて確認。

地元貢献	社会貢献活動への参加	ボランティア等の実施	地域のボランティアの清掃活動等への場所の提供	適	ヒアリングにて確認。
	市民雇用	町田市民の割合:50%以上	町田市民のみ	適	定款、管理人担当者住所一覧にて確認。

7. 財務・収支状況の確認

(1) 指定管理事業

単位:千円

項目	年度	2014		2015		2016		2017		2018	
		予算	決算	予算	決算	予算	決算	予算	決算	予算	決算
収入	指定管理料	13,369	13,369	13,100	13,100	13,206	13,206	13,641	12,707	13,641	12,707
	利用料金	340	396	350	483	480	500	370	399	380	379
	自主事業	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	計	13,709	13,765	13,450	13,583	13,686	13,706	14,011	13,106	14,021	13,086
支出	人件費	7,410	7,540	7,410	7,629	7,410	7,812	7,410	7,794	7,410	7,696
	維持管理経費	5,850	6,033	5,063	5,441	4,953	4,982	5,928	4,245	5,937	4,958
	自主事業	0	0		0	0	0	0	0	0	0
	その他	449	443	977	510	824	407	673	668	674	442
	計	13,709	14,016	13,450	13,580	13,187	13,201	14,011	12,707	14,021	13,096
総計(収入-支出)		0	-251	0	3	499	505	0	399	0	-10

(2) 指定管理者本部 ※共同事業体の場合、原則として代表団体を記載する。

単位:%

	2014	2015	2016	2017	2018
経常利益率	-0.1	0.2	-0.7	-0.4	1.2
負債比率	41.7	41.8	42.5	79.1	72.4

【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	収支総計としては、前年度とほぼ同様となっている。法人としては、収益性は向上しており、負債比率も減少している。2017年度に導入した新システムの返済は計画通り進んでいる。安定的な運営が可能と考えられる。