

【評価対象年度 2019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	いきいき生活部高齢者福祉課	問合せ先	042-724-2141
施設ホームページURL	https://machida-sjc.com/		

(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	町田市森野一丁目1番15号		
指定期間	2019年4月1日～2024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。		
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	2023年度	上部団体の公共施設管理員研修に参加し、接客能力向上を図った。
利用者獲得の為のサービス改善及びPR活動	2023年度	自主アンケートの実施し、結果をもとにサービスの向上を図った。
ホームページのリニューアルによる施設案内の充実	2020年度	ホームページのリニューアルを実施したが、施設案内について不十分な点があった。

3. 昨年度の課題

内容	施設案内を充実させるため、ホームページなどの周知方法を再検討する。
----	-----------------------------------

4. 総合評価及び所見

総合評価	C	【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」の各項目について、毎年度継続していく項目は年度ごとに達成状況の振り返りを必ず行い、次年度への取り組みに反映させてほしい。2023年度時点での目標となる定量的な値を設定することで目標値へとつながるPDCAサイクルを業務に組み込むことが望ましい。 「3.昨年度の課題」及び「6.業務履行状況の確認」について、ホームページをリニューアルしたが施設案内について不十分な点があったため、改善してほしい。 「5.サービスの質に関する評価」について、利用者満足度は高水準であったが、施設運営に関して自己点検(振り返り)の機会を持つとともにサービスの質の向上につながるのではないかと。来年度に向けてはホームページにおける施設案内を充実させるとともに、利用率の目標値を達成できるよう取り組んでほしい。	
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)	利用効率向上を図るため、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、新型コロナウイルス感染症対策のため実施が出来なかった。一方で以前からの課題であった設備不良の改善の面では、不具合があった設備を修繕したことなどで利用者の高い満足度を得る事が出来た。今後はわくわくプラザ町田主催の市民向けイベントや内覧会等を企画し、建物の周知や新規利用者の獲得を図りたい。 利用者満足度については実績として目標値を上回る事ができ、コメントからも接客についての高評価を頂戴することが出来た。引き続き、管理員及び清掃員の研修を実施し、サービスの質向上に努めたい。 財務及び収支については、電気・ガス契約を見直したことで、料金の大幅な削減が出来た。引き続き節電や管理経費などの削減を進め、光熱水費の削減に努めたい。 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たい。	

【評価対象年度 2019年度】

5. サービスの質に関する評価

【利用者満足度調査】

調査概要	【調査期間】 2019年12月1日～2020年1月31日 【配布枚数】 101枚 【回収枚数】 97枚 【回収率】 96% 【調査方法】 調査票を受付時に手渡しし、回収箱を設置して回収。
------	--

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	85%	92.9%	A

指定期間内における実績(単位:%)

年度	2019	2020	2021	2022	2023
目標値	85	87	87	90	90
実績値	92.9				

指標2	評価基準	目標	結果	評価
利用率 (月あたり利用室数)	A:90%以上 B:80%以上～90%未満 C:80%未満	80%	75.0%	C

指定期間内における実績(単位:%)

年度	2019	2020	2021	2022	2023
目標値	80	80	80	82	82
実績値	75.0				

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者増加率 (前年度比)	A:10%以上 B:5%以上～10%未満 C:5%未満	5%	7.0%	B

指定期間内における実績(単位:%)

年度	2019	2020	2021	2022	2023
目標値	5	6	6	7	7
実績値	7.0				

サービスの質に関する総合評価	所管課所見
B	概ね水準どおりである。 利用者満足度調査の回答回収率は96%と高い結果となった。利用者満足度の結果も目標を大きく上回る結果となった。調査結果を分析し、さらなる満足度向上に取り組んでほしい。 新規利用者増加率は目標を達成しており、サービス改善やPRが一定の成果を上げていることがうかがえる。一方で利用率は75%で目標値には届かなかった。新規利用者の増加を利用率の上昇へとつなげるための工夫を検討してほしい。

【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

【評価対象年度 2019年度】

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
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で確認することができなかった。	否
施設・設備の運営方針	適正な自己評価	定期的な実施	利用者満足度調査に基づき、全体会議で自己評価を年1回実施していることを会議録で確認。	適
	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、貯水槽、空調設備、消防設備の点検実施を各種点検報告書で確認。	適
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し、電子媒体は外部接続せず保管していることをヒアリングで確認。	適
	研修の実施	全職員を対象とする研修の実施	入会時に定款・規約・規定集等を配付し、研修を実施していることをヒアリングで確認。	適
要望対応	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、回覧して共有していることを連絡簿で確認。	適
	苦情の発生抑制のための対策	接遇マナーの向上	管理人会議の実施及び外部・内部での接遇研修への参加について会議録で確認。	適
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回防災訓練を実施していることを訓練記録で確認。	適
	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	管理人会議の実施と外部・内部での接遇研修への参加について会議録で確認。	適
	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名体制で勤務していることを就業表で確認。	適
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、電気ガスの契約見直しを実施していることをヒアリングで確認。	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で確認。	適
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清掃活動等への場所提供を行っていることを会報紙で確認。	適
	市民雇用	町田市民の割合が50%以上	町田市民のみを雇用していることを職員名簿で確認。	適

業務履行状況の確認結果(適否)	所管課所見
否	指定管理施設の情報やサービスの内容についてホームページで確認できなかったため、指定管理者に対し、ホームページの内容更新を指導した。

【評価対象年度 2019年度】

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	2019		2020		2021		2022		2023	
		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	12,707	12,707	12,707		12,707		12,707		12,707	
	利用料金	340	279	340		340		340		340	
	自主事業	0	0	0		0		0		0	
	その他	0	0	0		0		0		0	
	計	13,047	12,986	13,047	0	13,047	0	13,047	0	13,047	0
支出	人件費	7,021	7,510	7,021		7,021		7,021		7,021	
	維持管理経費	5,355	6,046	5,355		5,355		5,355		5,355	
	自主事業	0	0	0		0		0		0	
	その他	671	389	671		671		671		671	
	計	13,047	13,945	13,047	0	13,047	0	13,047	0	13,047	0
総計(収入-支出)		0	-959	0	0	0	0	0	0	0	0

(2) 指定管理者本部 ※共同事業体の場合、原則として代表企業を記載する。

単位:%

年度	2019	2020	2021	2022	2023
経常利益率	0.8				
負債比率	64.7				

【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。