

## 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://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	2023年度	管理員向けの外部講師による接客研修の実施や、管理員会議での情報交換によりスキル向上を図った。
利用者獲得の為のサービス改善及びPR活動	2023年度	自主アンケートの結果をもとに設備の修繕を行い、施設のPR活動として作品展を開催した。
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	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	計画的な研修の受講により、接客能力及び利用者満足度の向上に繋げる。 利用者アンケートの計画的な実施を行う。
----	--

### 4. 総合評価及び所見

総合評価	<b>B</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)、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、利用者の声を反映させたサービス向上の取組みが確認できた。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。 「3.昨年度の課題」については、接客研修の受講や計画的な利用者アンケートの実施が確認できた。 「5.サービスの質に関する評価」については、新型コロナウイルス感染症の影響による閉館も無く、利用率は大幅に改善した。新規利用者も増加していることから、各団体の活動状況も回復傾向にあることを確認できた。 2023年度に向けては、引き続き施設の認知度を高める取組みを行い、利用率の年度目標を達成してほしい。	
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)	今年度は新型コロナウイルス感染症対策が緩和された影響で、利用率は昨年度以上となったが、活動を控えていたり、頻度を減らしたりしている団体もあり、目標値に達することは出来なかった。一方で、わくわくプラザ町田を会場としている利用団体の協力を得て、作品展を開催することが出来た。また、市民への認知を高められたことで、新規利用登録者数については前年度比で23.6%増となった。 利用者満足度については引き続き目標値を上回ることができ、接客・サービスの面で高評価のコメントを頂戴することが出来た。次年度以降も、管理員及び清掃員の接客マナー研修等を実施することでスキル向上を図り、引き続きサービスの質の維持に努めたい。 財務及び収支については、節電を推進した事で電気使用量を削減することが出来たが、年度途中からの電気料金の高騰の影響により、光熱水費については例年を上回った。また、施設の老朽化による設備の修繕が必要な箇所が、自動ドア・トイレ関係・電気回線等多くなっており、サービス向上の為の施設の設備投資や改善に予定以上の費用がかかった。 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。	

【評価対象年度 2022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】 2023年1月4日～2023年2月28日 【配布枚数】 80枚 【回収枚数】 77枚 【回収率】 96.3% 【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	90%	96.0%	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	90.9	94.6	96.0	

90%

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	82%	60.4%	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	38.2	36.6	60.4	

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	7%	23.6%	A

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	5.5	14.1	23.6	

サービスの質に関する総合評価	所管課所見
<b>B</b>	利用者満足度調査の回収率は昨年度から6.4ポイント上昇して96.3%となり、昨年度の課題であった計画的な実施についても達成できている。利用者満足度の結果は1.4ポイント上昇し、A評価を維持できている。 利用率は新型コロナウイルス感染症の影響による休館が無かったため、大きく回復している。新規利用者増加率についても大幅に伸びており、今後の利用率向上についても期待できる結果となった。

【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 2022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
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で確認することができた。	適
施設管理運営方針	適正な自己評価	定期的な実施	管理人会議において、運営の振り返りを年2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、消防設備等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写真にて確認。	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、新規会員向けの研修を実施していることを研修案内文書で確認。	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	苦情等や要望について管理人会議で情報共有し、接遇に関する注意点について会員へ周知していることを会議議事録で確認。	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	防災避難訓練を実施したことを訓練マニュアル及び消防署への通知書で確認。	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	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	業務を遂行するための必要な職員の確保	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	利用者受付や建物管理、清掃などをセンター会員で担うことで経費節減を図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で確認。	適
地域貢献	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

【評価対象年度 2022年度】

(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
モニタリングその他	会計・経理モニタリング	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。	2023年2月3日に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
	労働条件モニタリング	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。	2023年2月3日に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
<b>適</b>	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。

7. 財務・収支状況の確認

(1) 公の施設に係る収支

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	12,838	12,838	12,401	12,401	12,707	12,692	12,707	
	利用料金	340	279	340	185	340	266	340	519	340	
	自主事業	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	計	13,047	12,986	13,178	13,023	12,741	12,667	13,047	13,211	13,047	0
支出	人件費	7,021	7,510	7,021	4,805	7,021	6,561	7,021	8,007	7,021	
	維持管理経費	5,355	6,046	5,355	7,231	5,355	5,443	5,355	7,297	5,355	
	自主事業	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	その他	671	389	671	185	671	499	671	0	671	
	計	13,047	13,945	13,047	12,221	13,047	12,503	13,047	15,304	13,047	0
総計(収入-支出)		0	-959	131	802	-306	164	0	-2,093	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	0.4	0.9	0.1	
負債比率	64.7	65.2	64.3	64.3	

【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
<b>適</b>	指定管理事業は概ね適切な執行であった。 施設収支が赤字となった理由は、一時的に設備の修繕が増加し、維持管理経費が増加したことによるものである。