

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	☐ 該当 ☒ 併用 ☐ 非該当	選考方法	☐ 公募 ☒ 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	管理員を対象に上部団体の主催する接客研修へ参加した。また、管理員会議を適宜行い情報交換を密にして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修繕を含む、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、内容も見直した。
ホームページのリニューアルによる施設案内の充実	2023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	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する。
----	---------------------------------

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)、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、施設のPRとして作品展と同時に体験型のイベントを開催し、結果として新規利用者の割合を増加させることができた。 「3.昨年度の課題」について、利用率は昨年度比で増加したが、年度目標には届かなかった。新規利用者獲得のための取り組みが成果を出せているので、引き続き積極的なPR活動を行ってほしい。 「5.サービスの質に関する評価」について、利用者満足度は高い数値を維持しており、指定期間において90%以上の満足度を維持することができた。 次期指定期間の初年度である2024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)	利用率は昨年度を上回る結果となったが、2020年以降活動を控えている団体もあり、目標値に達することは出来なかった。2023年度も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こと、さらに市民参加型のイベントを盛り込んだことで市民へ認知を広められた。施設利用者のうち新規利用者の割合は24.4%に増加し、施設の利用率も伸ばすことができた。 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遇マナー研修等を実施し、スキル向上を図った。更なるサービスの質向上に努めたい。 財務及び収支については、引き続き節電を実施して電気使用量の削減が出来たが、電気料金の高騰が影響し、光熱水費は例年を大きく上回った。前年度同様、施設の老朽化による設備の修繕を要する箇所が、自動ドア・トイレ関係・電気回り等多くなっており、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。 次期指定期間も、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 2023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】 2024年1月15日～3月14日 【配布枚数】 86枚 【回収枚数】 83枚 【回収率】 96.5% 【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%	93.1%	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	93.1

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%	62.7%	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	62.7

指標3	評価基準		目標	結果	評価
サービス改善及びPR活動による新規登録者の利用割合	A: 10%以上 B: 5%以上～10%未満 C: 5%未満		7%	24.4%	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	24.4

サービスの質に関する総合評価	所管課所見
B	利用者満足度は昨年度から2.9ポイント低下したが目標値は達成しており、A評価を維持することができた。 利用率は昨年度比で2.3ポイント上昇した。新型コロナウイルス感染症の影響による影響を大きく受けていたが、回復傾向にあることが確認できた。 新規利用者増加率については、作品展の開催などの周知活動を行うことで新規利用者を獲得できている。

【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 2023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・設備の管理運営方針	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	自動ドア、エレベーター、受水槽、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	電子媒体は外部接続せず保管し、紙媒体は鍵付き書庫で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	グループ会議で個人情報保護についての研修を行っていることを事業報告書で確認。	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管理人就業表で確認。	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写真で確認。	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

【評価対象年度 2023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。	2024年2月29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。	2024年2月29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
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。

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		2019		2020		2021		2022		2023	
項目		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	13,632
	利用料金	340	279	340	185	340	266	340	519	340	512
	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	13,047	12,986	13,178	13,023	12,741	12,667	13,047	13,211	13,047	14,144
支出	人件費	7,021	7,510	7,021	4,805	7,021	6,561	7,021	8,007	7,021	8,365
	維持管理経費	5,355	6,046	5,355	7,231	5,355	5,443	5,355	7,297	5,355	6,470
	自主事業	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他	671	389	671	185	671	499	671	0	671	0
	計	13,047	13,945	13,047	12,221	13,047	12,503	13,047	15,304	13,047	14,835
総計(収入-支出)		0	-959	131	802	-306	164	0	-2,093	0	-691

(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	-1.4
負債比率	64.7	65.2	64.3	64.3	76.8

【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。 光熱水費高騰のため、2023年度の指定管理料を増額した。