

管理運営評価シート(令和5年度)

施設名称	村上市勤労者総合福祉センター	評価対象年度	令和 5 年度
指定管理者名	公益社団法人 村上地域シルバー人材センター	所管課	地域経済振興 課
指定期間	令和4年4月1日～令和9年3月31日(5年間)	評価者(課長)	富樫 充

1 令和5年度の実績

(1)事業実績

利用実績	利用者数20,492人(延べ1,325団体)
サービス向上の取組	利用者へアンケート調査の実施

(2)管理経費

(単位:千円)

区分		前々年度 (3年度)	前年度 (4年度)	当該年度 (5年度)	合計	備考
収入	指定管理料	11,004	11,188	11,806	33,998	基本協定額: 57,322 千円
	利用料金				0	
	事業収入				0	
	自主事業収入				0	
	その他	1	1	1	3	
	収入合計 ①	11,005	11,189	11,807	34,001	
支出	人件費	3,481	3,229	3,229	9,939	
	福利厚生費	0	0	0	0	
	事務費	419	458	355	1,232	
	管理費	6,780	7,096	7,856	21,732	
	水道光熱費	2,233	2,604	2,774	7,611	
	修繕料	626	323	394	1,343	
	使用料・リース料	54	54	54	162	
	手数料・保険料	642	657	657	1,956	
	委託料	3,225	3,458	3,977	10,660	
	事業費	0	0	0	0	
	自主事業経費	0	0	0	0	
その他	333	347	331	1,011		
支出合計 ②	11,013	11,130	11,771	33,914		
収支差額(①-②)	▲ 8	59	36	87		

2 共通評価項目

(記入者)自己評価…指定管理者 所管評価…施設担当課

評価項目	判断基準	自己評価	所管評価	備考 (◎、△、×のときは評価内容、その他特記事項があれば記入)
公の施設の平等な利用の確保	事業内容等は、一部の市民や団体に対して、不当に利用を制限又は優遇するものではない。	○	○	
	社会的弱者の公平利用について、配慮されている。	○	○	
情報公開、個人情報保護の取組	情報公開、個人情報保護に係る措置が適切に講じられている。(書類の保管、社員への周知等)	○	○	
	情報公開、個人情報保護について、内部規約の整備や実施基準等が考慮されている。	○	○	
従業員の労働条件など法令遵守による管理運営	適切な労働条件や運営体制が確保されている。	○	○	
	関係する法律、条例等を理解し遵守している。	○	○	
業務仕様書の水準を満たしたサービスの提供	公の施設の管理運営にふさわしい理念やコンプライアンスの取組等、透明性の高い運営を行っている。	○	○	
	施設の設置目的を理解し、仕様書に指定された業務を実施している。	○	○	
創意工夫によるサービス向上と自主的な経営努力	サービス向上のための取組を行っている。	○	◎	定期的に利用者アンケート調査を行い、意見・要望についての回答を施設内に掲示することで利用者の希望に可能な限り沿えるように努めている。
	利用者の要望や意見を把握し、その対応方法が明確になっている。	○	◎	同上
	施設やサービスの利用促進・拡大を図るため、適切な広報や的確な手法を行っている。	○	○	
	自主事業の実施方針及び内容は施設の設置目的を果たすものとなっており、効果的に実施されている。	○	○	
経営努力による経費縮減の取組	安全な管理体制及び事業実施に対して、適切な収支決算となっている。	○	○	
	縮減の取組がサービス低下につながらず、バランスが図られた事業内容となっている。	○	○	
	管理効率化等による余剰分を新たなサービス展開による施設効用の拡大につなげている。	○	○	
	新たな収入の創出等、経営の安定化に向けた独自の取組を行っている。	○	○	
適正な人員配置や人材育成の取組	適切な人員や有資格者の配置、勤務体制、労働管理となっている。	○	○	
	人材育成に対する積極的な取組が講じられており、職員研修等の人材育成に取り組んでいる。	○	○	
安定的な財務基盤による管理運営	指定期間で安定的な管理運営を行う財務基盤を有している。	○	○	
事件・事故や利用者への対応	苦情、事故、トラブルを防止するための具体策や対処方法は適切である。	○	○	
	利用者の安全確保と緊急時の対応・体制は適切に整備されている。	○	○	
地域貢献への取組	市内業者の活用や地元雇用の促進など、地域振興に寄与する事業内容である。	◎	◎	シルバー人材センターとして、地域の高齢者の就業機会の確保や、地元企業への人材派遣などを行い、地域経済に寄与している。
	地域と連携した事業の実施や、地域活動への参加等による地域貢献に取り組んでいる。	○	◎	ポスター掲示協力のほか市内地図や行事パンフレットなどを常備し、親切丁寧な対応を行うなど観光案内の役割も一部担っている。

◎:協定等の内容を超える水準で業務を履行している ○:協定等の内容どおり業務を履行しており適正

△:協定等の内容に対し、一部不履行がある ×:協定等の内容に不履行があり改善の必要がある -:該当なし

3 業務実施上の課題(指定管理者が記入)

(1) 指定管理業務実施上の課題
建物の老朽化が進み、修繕費や備品の消耗品費が今後発生することが予想される。
(2) 課題解決に向けた取組
建物・備品のこまめな点検を行い、適切に小修繕を行うなど、大規模修繕に至らないように努める。また、利用者の安全に関わる異常箇所については迅速に対応する。
(3) その他
①利用者からの主な意見や苦情、対応策
利用時間がルーズになって、入退室時にトラブルが発生している。 →利用申請受付時に改めて時間厳守を依頼し、館内にも掲示して、時間厳守の協力をお願いした。
②その他
利用者満足度アンケートを定期的実施し、利用者の意見等を把握し、サービス向上につなげる。

4 全体的な評価

(1) 指定管理者の評価
施設の設置・運営方針を遵守し、公の施設として利用者の安全に配慮するとともに、親切丁寧な対応を心がけ、サービス水準の向上と安全管理に努めた。 施設管理においては、施設点検チェックリストに沿って定期的な点検を行い、日常の安全管理を徹底するほか専門業者による定期点検を実施し施設の機能維持を行った。 新型コロナウイルス感染症の位置づけが5類となったこともあり、利用率はコロナ禍前に戻りつつある。
(2) 施設所管課の評価
適切な管理運営が行われており、利用者の意見・要望を積極的に聞き入れ、回答を館内掲示するなど利用者が快く利用できるようなサービス向上が図られている。また、施設立地上観光客が窓口へ立ち寄ることも多くなるが、市内地図や行事パンフレットなどを常備し、観光案内の役割も一部担っている。 利用者にも協力を呼びかけ節電と節水に努めるほか、利用のない日の夜間は閉館とするなどして代行員報酬の委託料を大幅に軽減するなど、利用者や代行員の理解を得ながら経費削減に繋げている。
(3) 次年度の管理運営に対する指導事項等(施設所管課)
引き続き、利用者の目線に立った管理運営に努め、良い点を継続していくこととする。