

指定管理業務 令和7年度事業評価書(指定管理者及び市作成)

指定管理者名	テルウェル西日本株式会社		
施設名	岩倉市多世代交流センターさくらの家	施設管理課	長寿介護課
指定期間	令和7年4月1日～令和10年3月31日(1年目)		
施設の設置目的	高齢者の生きがいと健康づくりの推進を図るとともに、多世代交流の促進に寄与するため。		

評価項目	評価基準	指定管理者			施設所管課			委員会		
		評価						評価		
		1年目	2	3	コメント			1年目	2	3
		7年度	8	9				7年度	8	9

I 履行の確認

1 施設全般の管理運営に関する業務													
(1) 職員配置	基準に基づき、適切に人員配置がされたか	A			基準よりも優れた内容である。 仕様に基づき適正に人員配置している。今回、市(直営)から弊社(指定管理)への移行に際して、弊社グループ会社の大規模施設運営の経験を持つマネージャーを管理責任者として配置するなど、また、支店の後方支援体制も完備して、万全の体制を構築した。	B			基準に概ね沿った内容である。 仕様のとおり受付業務に常時1名以上配置することができ、また、管理責任者の他に事務職員3名(一時2名)、用務員6名を雇用し、直営と同様に受付2名、用務員2名の体制で運営することができた。	B			
(2) 職員研修	業務に必要な研修・教育が行われたか	A			基準よりも優れた内容である。 上期には、全職員に対してコンプライアンス研修、一般救命講習(心肺蘇生・AED)、また、管理責任者に対し甲種防火管理再講習を実施した。下期には、全職員に向けて、情報セキュリティ研修、お客様情報研修等、レジオネラ症防止対策講習会Web研修を実施した。	B			基準に概ね沿った内容である。 本施設の管理に必要なコンプライアンスを始めとした研修が計画どおり適切に実施されており、また、これに加えて甲種防火管理者再講習の履行と、計画にないが適宜必要と判断した研修が実施された。	B			
(3)利用促進業務	利用者拡大のための利用促進業務が適切に行われたか	A			基準よりも優れた内容である。 広報誌、LINE、ほっと情報メールによるさくらの家ホームページへの誘導や、SNS(Instagram)を活用した告知により、利用者を拡大した。また自主企画講座については、ドローン体験会やeスポーツフェスなどの多世代交流イベントを開催し、新規利用者を増やした。	B			基準に概ね沿った内容である。 指定管理者独自のさくらの家ホームページやSNS(Instagram)を開設したことで、新たな層にも情報を発信することで認知度の向上を図ることができた。また、様々な内容の自主企画講座を開催したことで、親子世代を始めとした新規の利用者が来館したが、事業実施が後半に集中し、前半は少なめであったため、年間を通した計画的な事業の実施に努めてほしい。	B			

(4)市への情報提供	報告書の市への情報提供は、事業計画書等に基づき適切に実施されたか。	A			基準よりも優れた内容である。 管理責任者を一元的な窓口として各報告(週報・月次報告)により情報共有を基本協定書より更に細やかに実施した。また、光化学スモッグ緊急時連絡体制の確立、「ほっと情報メール」受信登録など、市との情報連携の強化を行った。	B			基準に概ね沿った内容である。 毎週の出来事や収入状況を週間報告書により、また、毎月の管理運営業務の状況を月次報告書及び毎月の定例会での報告により、情報提供できており適切に実施されていた。 なお、月次報告書、上期報告書では事業計画書の進捗状況、年次報告書では提案書や事業計画書に基づいた実施状況、検証結果及び次年度への取り組みなどを明記してほしい。	B			
2 利用者に関する業務													
(1)受付業務	利用申請の受付、許可書の発行等の業務は適切に実施されたか	B			基準に概ね沿った内容である。 運用開始間もない「公共施設予約システムまちかぎりモート」に対応し、適切に受付、許可書の発行等を実施した。 なお、予約申請が困難な高齢者に対しては、代行申請を行うことで、利用申請者のサポートに努めた。	B			基準に概ね沿った内容である。 運用開始間もない状況の中、オンラインに不慣れな高齢者からの申請に大過なく適切に実施することができた。 丁寧な対応で代行申請を行っており、利用者からも信頼を得ている。	B			
(2)利用状況	利用者数・稼働率等は適切な水準であるか	B			基準に概ね沿った内容である。 当年度の目標人数は、令和6年度の実績21,097人の維持を目標とし、21,100人と設定した。(当年度は過去の利用者の減少傾向の食い止めを図る年度とした)。令和7年度の総利用者数は21,549人で対前年度+452人(102.1%)と増加した。内訳は一般来館(お風呂利用、開放日利用)の減少分(▲2,312人、78.8%)を、趣向を凝らした自主企画講座を多数開催し利用者数は増加(188.8%)。また、一時中断していた利用団体の再活動開始に向け、手続きサポート、開始後の参加者募集のサポート等に努め、貸館利用者数も増加(147.6%)し一般来館者の減少分を補った。	B			基準に概ね沿った内容である。 民間活力を活かして自主企画講座を充実させるなどして利用者数を昨年度と比較して増加に繋げている。 また、利用者や利用率の拡大に向けて一時中断していた団体の再活動に向けての支援など、稼働率の向上にも努めている。なお、今後は一般来館者数の改善や、稼働率が32%と低い和室の稼働率の向上、利用の定着に繋がる講座の開催などに引き続き努めてほしい。	B			
(3) 使用料	料金収納に関する業務は、市の例規に基づき適正に実施されたか	B			基準に概ね沿った内容である。 料金収納業務について、注意事項を領収書に朱書きするとともに、今年度から始まったクレジット払いについては、Web申込時に注意事項をメールで案内し、適正な収納業務に努めた。年度累計の支払件数は497件(対前比+89件増)、支払額は177,135円(対前年比14.8%増)となり、収入増となった。	A			基準よりも優れた内容である。 市の指示通りに行うだけでなく、Web申込時には独自でメールでの受付案内の送信や、領収書に注意事項の追記などをして利用者の誤認防止と確実な周知に努め、適切な料金収納に繋がるよう創意工夫が見られた。	A			

3 保守点検及び清掃等業務等

(1) 保守点検業務	基準に基づき、保守点検が適切に行われたか	B			基準に概ね沿った内容である。 設備点検(EV、自家用電気、太陽光、消防、給湯器等)を計画どおり実施。浴室水質検査・貯水槽清掃も実施した。	B			基準に概ね沿った内容である。 仕様書別表1に定めた管理業務を適切に履行された。	B		
(2) 清掃業務・維持管理業務	基準に基づき、清掃その他維持管理業務が適切に実施されたか	B			基準に概ね沿った内容である。 仕様書で定められた基準に基づいて業務を適切に履行しました。	B			基準に概ね沿った内容である。 仕様書別表1に定めた管理業務を適切に履行された。	B		
(3) 保安・警備業務	基準に基づき、保安・警備業務が適切に実施されたか	B			基準に概ね沿った内容である。 仕様書で定められた業務を適切に履行した。	B			基準に概ね沿った内容である。 仕様書別表1に定めた管理業務を適切に履行された。	B		
(4) 修繕業務	基準に基づき、修繕業務が適切に行われたか	B			基準に概ね沿った内容である。 ・保守点検結果、目々点検結果に基づいて適正に(ろ過器基盤修繕他4件)を市へ報告承認を得て実施した。	B			基準に概ね沿った内容である。 保守点検や目々点検の結果に基づき、市と協議しながら適切にろ過器等の設備を修繕することができた。今後も優先順位をつけながら適切に修繕業務に努めてほしい。	B		

4 事業の実施に関する業務

(1) 指定事業(多世代交流センター運営業務)	基準に基づく事業が適切に行われたか	B			基準に概ね沿った内容である。 公平で開かれた施設運営のため、利用促進や安全管理に配慮しつつ、経費節減を図りながら施設全体を適切に管理・維持した。	B			基準に概ね沿った内容である。 安全管理に配慮し、適切に事業を実施することができた。また、季節ごとのイベントを年11回行い、利用者の楽しみとなる趣向を凝した工夫が見受けられた。	B		
(2) 自主企画講座、多世代交流事業	施設の目的に沿った自主企画講座及び多世代交流事業が適切に行われたか	A			基準よりも優れた内容である。 施設目的「高齢者の生きがいと健康づくりの推進」及び「多世代交流の促進」に沿い、仕様書の「健康、手工芸、軽運動、紙芝居等の事業や世代間交流」を実施した。当年度の自主企画講座の参加数は、908人(前年度481人)であり、対前比188.8%であった。多世代交流事業では、ドローン体験やeスポーツフェスで高い申込率(約150%)を記録し、多くの参加と反響を得た。参加者も小学生から70歳以上の幅広い層であった。これらにより、世代間交流の促進や利用者増加、施設の認知向上に寄与し、新たな利用者の獲得など、目的に沿った事業が適切に実施されたと判断できる。	B			基準に概ね沿った内容である。 直営の昨年度から講座の数を6講座から14講座へと大幅に増やし、また、ドローン体験会などこれまで市では開催することがなかった講座を多岐にわたって実施できた。今後は、講座をきっかけに世代間交流が生まれるような事業の展開を期待する。	B		

(3)関係団体・市民との協働	市、老人クラブ連合会、登録団体等と協働して事業に取り組んだか	B			基準に概ね沿った内容である。 市、老人クラブ連合会、登録団体等と団体等と協働し、「利用者会議」や老人クラブ連合会とのコラボレーション施策としての「体力測定会」などを実施することができた。	B			基準に概ね沿った内容である。 登録団体や市民団体等全19団体と利用者会議やアンケートを行い、多世代交流の拠点として、より多くの方に利用いただけるよう、施設運営のあり方について話し合うことができた。 また、老人クラブ連合会との協働事業として、同会が実施する健康づくり勉強会の後に体力測定を実施し、利用者の健康づくりへの関心を高めることができた。	B		
5 個人情報の取扱い	個人情報の取扱いが適正に行われたか	B			基準に概ね沿った内容である。 個人情報は、施錠できる書庫にて保管管理し、退社時には、机上になにも置いていない状態を徹底し、適正な管理運営を行った。	B			基準に概ね沿った内容である。 指定管理者において自社内で情報セキュリティ・個人情報保護研修の実施やマニュアルが整備されており、適切な取り扱いが行われている。	B		
6 設置目的の達成（管理目標）	管理目標に対する結果は妥当であるか	B			基準に概ね沿った内容である。 設置目的「高齢者の生きがい・健康づくりと多世代交流の促進」のため、施設の適正かつ効率的・効果的な管理運営を実施した。	B			基準に概ね沿った内容である。 基本協定書に基づき、事業計画書に定めた管理目標（履行義務）を実行し、安定した管理運営がなされている。しかし、事業計画書に掲げた事業を計画的に実施できなかったものもあるため、次年度からは主体的に履行できるよう改善してほしい。	B		
I の総括	《標準評価項目数13本》 当該施設評価項目数16本					B				B		

II サービスの質の評価

1 利用者満足度（アンケート、利用者会議）	利用者アンケートを実施し、その結果は妥当であるか	B			基準に概ね沿った内容である。 仕様書で定められた利用者アンケートを実行し、27名に回答を得た。 満足・やや満足との回答率は84%となった。総合評価では92%の満足度の回答を得た。 個別コメントでは幅広い世代の方々に称赞の声をいただいた。	B			基準に概ね沿った内容である。 利用者アンケートを実施した結果、高い満足度を得ているが、幅広い意見を集約するために回答者数の増大に努めてほしい。 利用者会議を開催し、日頃の困りごとやご意見、多世代交流のアイデアなどを伺うことができた。	B		
2 維持管理業務（清掃、備品等の維持管理）	日常清掃業務や衛生管理は適切であるか 備品などの設備の維持管理は適切であるか	B			基準に概ね沿った内容である。 日々の清掃業務、運営管理内で適正に維持管理できた。 アンケート調査結果においては、「施設の清潔さ」項目では、92.6%の方から「満足」「やや満足」の回答をいただいた。	B			基準に概ね沿った内容である。 日常清掃や定期清掃は基本協定書に基づき適切に実施されており、利用者アンケートでの施設の清潔さに対する満足度も高く、適切に対応できている。	B		

3 運営業務(貸出状況、接客態度等)	備品の貸出状況や消耗品等の補充状況は適切であるか。利用者への接客対応は適切であるか	B			基準に概ね沿った内容である。 利用者さまが利用するプロジェクター(無料)、ホワイトボード用ペン及びマグネット等の貸出物品は、毎回利用されるため、予め事前に準備しておき、利用者の満足度向上に繋げることができた。	A			基準よりも優れた内容である。 備品の貸し出し、消耗品の補充等も適切に対応できている。 スタッフの接客対応も利用者アンケートで高い評価を得ており、また、季節ごとのイベントでは利用者から写真の提供を受けるなど利用者と良好な関係が構築できている。	A		
4 指定・自主事業(事業内容の質)	実施された事業内容は、質の高いものであったか	B			基準に概ね沿った内容である。 円滑で適切な運営を実施し、利用者に関われた公平な施設運営と安全管理を行った。また窓口対応や利用者意見を運営に反映した。多様な分野の講座を実施し、多世代交流の促進と利用者満足度の向上を図った。	B			基準に概ね沿った内容である。 自主企画講座は昨年度の直営と比較して6講座から14講座に拡充し、幅広い内容の講座を提供できている。また、参加者からアンケートで高い満足度を得ていると回答されている。しかし、当初は計画書通りに実施することに難航していたため、今後は計画的に実施できるよう改善してほしい。また、今後は、地域や多くの団体を巻き込んだ多世代交流事業の実施を期待したい。	B		
5 苦情への対応	寄せられた苦情に対し適切に対応できているか	B			基準に概ね沿った内容である。 意見箱にあげられた11件(同じ意見は集約)の声については、速やかに対応するとともに、いただいたご意見とその対応内容を「館内改善事例」として一覧に纏めて館内に掲示した。	A			基準よりも優れた内容である。 意見箱として利用者からの意見を受け付ける場を設け、速やかに対応するとともに、館内改善事例として公表して透明性を図られていることは評価できる。	A		
II の総括	《標準評価項目数4本》 当該施設評価項目数5本	B				B				B		

III サービスの安定性の評価

1 事業収支	事業収支は妥当であるか	B			基準に概ね沿った内容である。 収入項目の指定管理料及び自主企画講座参加料などは、ほぼ計画通りとなった。支出項目についても、効率的な運営に努め、全体的にはほぼ計画どおりとなった。	B			基準に概ね沿った内容である。 指定管理料及び自主事業収入の範囲内で事業ができた。なお、本年度は効率的な管理運営により607,000円の収支差額が生じた。指定管理者の経営努力の成果と認められるが、翌年度の新規利用者拡大や更なる利用者満足度向上の取組に活用されることを期待する。 また、提案書や事業計画書で提案のあった備品など複数年に跨って使用する物品や自主企画講座の費用対効果など、計画的な執行とよりサービスの向上に繋がる使途となるよう引き続き研鑽しながら運営してほしい。	B		
--------	-------------	---	--	--	---	---	--	--	---	---	--	--

2 経営状況分析指標	経営状況分析指標の結果は、妥当であるか	B			基準に概ね沿った内容である。 計画時と比較し大きく乖離している項目はなく、当施設の経営状況分析指標は健全であると考えている。	B			基準に概ね沿った内容である。 初年での計画であったため、保守点検費など計画額と実績額とで乖離が見受けられるが、総額では計画の範囲内での支出となっており、適切な経営状況である。 また、第三者委託についても、自社でできるものと適切に見極めて運営されている。	B		
3 団体等の経営状況(決算報告)	団体等の経営状況分析指標の結果は、妥当であるか	B			基準に概ね沿った内容である。 当社の経営状況は、令和6年度決算の自己資本比率(総資本に対する自己資本比率)は、41.6%で標準的な経営状況である。 一般的に200%以上が望ましいとされる流動比率(流動資産／流動負債)は200.8%、固定比率(固定資産／純資産)72.0%で100%を切っている。 従いまして、当社の財務状況は健全であると考えている。	B			基準に概ね沿った内容である。 指定管理者の経営状況は、自己資本比率、流動比率、固定比率のいずれも基準から標準以上を満たしており、健全な財務状況である。	B		
4 経理事務	経理事務は適正に実施されているか	B			基準に概ね沿った内容である。 使用料の徴収・収納、領収書の発行は規定に基づき適切に行っている。また、指定管理料および自主事業収入による収入管理を行うとともに、必要な経費についても内容を把握し、効率的な執行と経費縮減に努めた。	B			基準に概ね沿った内容である。 使用料等の徴収・収納業務については、毎週収入状況の報告があり、適切に行われていることを確認している。支出については、指定管理料及び自主事業収入の範囲内で運営できるよう適正に実施されている。	B		
Ⅲ の総括	《標準評価項目数3本》 当該施設評価項目数4本	B				B				B		
Ⅰ・Ⅱ・Ⅲを合わせた総合評価		B				B				B		

成果・課題等

	指定管理者	施設所管課
成果	自主企画講座を計画どおり実施し、年間利用者数908人(前年481人)対前年188.8%で大きく上回る結果となった。実施内容として、紙芝居ライブ公演やドローン体験、eスポーツフェスでは、高齢者と子どもが同時に参加し世代間交流の促進につながった。施設HPやSNS (Instagram)を活用した広報活動を実施し、従来の利用者とは異なる層への当施設の認知度を高めた。	自主企画講座の充実、季節ごとのイベントの実施、自動販売機やWi-Fi、非常通報装置、デジタルサイネージ、電子書籍用のタブレット端末、災害時用パーティションの設置、ホームページやSNS (Instagram)の開設など、多岐に渡りサービスの向上や環境整備をすることができた。これにより、利用者の満足度向上にも繋がり、また、自主企画講座のうち多世代交流イベントや親子参加向けの講座を開催して若い世代の親子など新規利用者也増加している。
課題	利用者数は減少傾向に歯止めがかかったものの、お風呂等の高齢者利用は減少し、60歳未満利用者の割合が依然として低い。 新たな利用者増施策を実施し、幅広い年齢の利用者を増やすことが重要と認識している。	一般利用者の減少や今年度から占用利用の対象を中学生から60歳未満も利用できるよう拡大したが、この層の利用者は6019人中49人と全体の0.8%と低く、さらなるPRが課題となる。 より魅力的な多世代交流の拠点となるよう、自主企画講座による多世代交流事業の充実をはじめとした施設利用のきっかけづくりやPRが必要である。
課題解決のための方策 (協議結果等)		施設のPRとしては、大人数が参加できる全館を使用した自主事業や子ども会など地域団体と連携してイベントを開催する。 さらなる多世代交流の醸成として、交流が生まれるきっかけづくりとなるような参加型の講座を実施する。

指定管理者評価等委員会 評価	B	協定書及び仕様書に基づき、施設の管理運営、保守点検、清掃、経理事務等はおおむね適正に実施されている。自主企画講座の拡充やSNS等を活用した広報、ドローン体験やeスポーツフェスなどの多世代交流につながる新たな取組により、施設の認知度向上や新規利用者の獲得に努めた点は評価できる。 一方で、一般来館者数の減少、60歳未満利用者の利用割合の低さ、和室稼働率の向上、アンケート回答者数の確保、事業計画に基づく計画的な事業実施については改善の余地がある。 今後は、より幅広い世代の利用促進や施設稼働率の向上、利用者意見の一層の把握に努めるとともに、事業計画に基づく取組を着実に進められたい。
----------------	---	---

《評価区分》

①評価項目(細目)の評価基準	A (優 良) = 協定書等の基準を遵守し、その水準よりも優れた内容である。(的確に実施されているとともに、様々な工夫がされている。) B (良 好) = 協定書等の基準を遵守し、その水準に概ね沿った内容である。(的確に実施されている。) C (課題含) = 協定書等の基準を遵守しているが、内容の一部に課題がある。 D (要改善) = 協定書等の基準を遵守しておらず、改善の必要な内容である。 －(非該当) = 該当しない又は評価することができない。
②評価項目別総括	A (優 良) = 評価項目(細目)が全てB以上であり、かつAが過半数である。 B (良 好) = 評価項目(細目)が全てC以上であり、かつB以上が8割以上である。 C (課題含) = 評価項目(細目)が全てC以上である。 D (要改善) = 評価項目(細目)にDが含まれている。

③総合評価	A(優良)＝目標や計画を上回る成果があり、特に優れていた。(評価項目(細目)が全てB以上であり、かつAが過半数である。) B(良好)＝目標や計画どおりの成果があり、適正な管理が行われた。(評価項目(細目)が全てC以上であり、かつB以上が8割以上である。) C(課題含)＝目標や計画を下回る点があり、管理運営に対する努力が必要である。(評価項目(細目)が全てC以上である。) D(要改善)＝管理運営が不適切な点があり、業務改善勧告等の措置を講じるべきである。(評価項目(細目)にDが含まれている。)
-------	--