

令和 5 年度

上半期（4月～9月）

年間（4月～翌年3月）

の管理運営状況

1. 施設の基本情報

施設名称 (愛称)	栗東シルバーワーク プラザ		
所在地	滋賀県栗東市小野452番地1		
電話	077-552-4001	ファックス	077-552-5197
ホームページ	https://webc.sjc.ne.jp/rittou/index		
設置年月日	平成5年4月	施設分類	産業振興施設
設置目的	定年退職後等において、高年齢者が自己の労働能力を活用するための拠点として作業、研修、会議等の場を提供し、高年齢者の福祉の増進と能力をいかした活力ある地域づくりを推進すること。	敷地面積	1,652 m ²
		建築延面積	624.13 m ²
		構造	鉄骨造2階建（事務所棟）
			鉄骨平屋建（作業棟、多目的ハウス）
		施設概要	<ul style="list-style-type: none"> ○事務所棟1階：事務室・休憩室・展示コーナー・書庫等 ○事務所棟2階：研修室・和室・書庫等 ○作業棟：木工室・軽作業室・倉庫 ○その他：自転車置場・多目的ハウス など
開館時間	曜日：月曜日～金曜日 時間：午前8時30分～午後5時15分		
休館日	土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日、12月29日～翌年1月3日		
利用料金	なし		

2. 指定管理の状況について

指定管理者名	公益社団法人栗東市シルバー人材センター		
指定期間	令和3年4月1日～令和8年3月31日 (5年間)		
管理体制	正職員4名（事務局長1名、事務局次長1名、業務担当2名） 常勤職員 4 人 非常勤職員 6 人 計 10 人		
業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の利用許可等に関する業務 ・維持管理に関する業務 ・施設設置目的の推進に関する業務 等 		

3. 施設の利用状況について（モニタリング時点）

(1) 利用人数

单位：人

(2) 施設利用料収入

单位：千円

※ 千円未満四捨五入

※ 施設利用料収入は、条例に基づき金額を徴収しているものを指す。

【施設の利用状況やサービスの質向上に向けた取り組みに関する所見】

【施設の利用状況や、日々の質問等に向けた取り組みに関する研究】	
指定管理者の所見	<p>1. 新型コロナウイルス感染症が2類から5類に移行されたことを受け、これまでの各種事業の取り組みや研修会、講習会等の新たな企画も良好に遂行することが出来ました。</p> <p>2. 社会奉仕活動として、一時預かり「マロンばあばのおうち」も受け入れ人員の制限もある中、可能な限り行いました。</p> <p>3. SNSを活用して、日々のイベント情報等の情報提供をするなど、利用率向上に努めました。</p> <p>4. 高齢者のデジタルリテラシーの向上に取り組み、高齢者のスマホ講習会（ラインなど）の開催をいたしました。</p> <p>5. 女性会員の獲得のひとつとして、いきいき美容講習会や押し花アート教室を開催し、多数の方々に参加頂きました。</p>
所管課の所見	<p>施設設置の趣旨を理解し、適切に施設管理業務を行っている。</p>

4. 収入・支出状況（モニタリング時点）

(1) 指定管理者の収入

単位：千円

	指定管理料	施設利用料	事業収入	自主事業収入	その他収入	合計
R3	1,500					1,500
R4	1,500					1,500
R5	1,500					1,500
R6						0
R7						0

※ 千円未満四捨五入

(2) 指定管理者の支出

単位：千円

	人件費	管理運営費	企画事業費	自主事業費	その他経費	合計
R3	231				1,281	1,512
R4	315				1,283	1,598
R5	268				1,287	1,555
R6						0
R7						0

※ 千円未満四捨五入

【収入・支出状況に関する所見】

指定管理者の所見	<p>1. 光熱水費等の料金値上げをはじめ、社会全体で物価高騰もあり支出を抑えるのが課題となります。</p> <p>2. 施設及び備品の経年劣化により、今後、修繕費が集中すると予測されることから、計画的な維持修繕費用を確保する必要があります。</p>
所管課の所見	収支相償の原則を維持できるように、工夫しながら執行がなされている。

5. チェック項目

【評価基準について】

A	優良	仕様書、協定書、事業計画書等を遵守し、その水準よりも優れた内容である。
B	良好	仕様書、協定書、事業計画書等を遵守し、その水準に概ね沿った内容である。
C	課題含	仕様書、協定書、事業計画書等を遵守しているが、その水準を満たしていないものもあり、一部に課題がある。
D	要改善	仕様書、協定書、事業計画書等を遵守しておらず、その水準を満たしていないことから、改善の必要がある。

	確認資料等	チェック事項	自己評価	所管課評価	所管課の確認方法	補足・コメント
法令等遵守	協定書、仕様書、関係法令等、実地調査等	施設の設置管理条例、規則、協定書、仕様書のほか、関係法令等を遵守しているか。	B	B	ヒアリング	ホームページで確認した。
		市との協議、通知、各種報告は、協定書通りなされているか。特に、協議・承認なく処理されているものはないか。	B	B	ヒアリング	
個人情報・情報公開	協定書、仕様書、ホームページ、実地調査 等	個人情報保護に関する規程が整備されているか。	B	B	書類	ホームページで確認した。
		個人情報の漏えい、滅失、改ざんの防止等、適正な管理のために必要な措置（物理的・技術的）が講じられているか。	B	B	実地調査	
		施設の必要情報等が、ホームページ等で適正に公開されているか。	B	B	その他	
人員体制	協定書、仕様書、日報、事業計画書、事業報告書、研修資料、勤務表、資格表、就業規則、実地調査 等	事業計画書に即し、人員を過不足なく配置しているか。	B	B	ヒアリング	該当なし
		必要な資格、経験等を有する人員が確保されているか。	B	B	ヒアリング	
		計画的に研修・教育を実施しているか。	B	A	書類	
		勤務形態等の労働条件が適正であるか。	B	B	ヒアリング	
外部委託	協定書、仕様書、事業報告書、委託契約書、実地調査 等	外部委託業務について、実施状況を把握し、適切に管理を行っているか。				該当なし
		外部委託事業者に対して、協定書等を順守させているか。				
		外部委託業務は、適正な水準、内容で実施されているか。				
管理記録	日報、点検結果等関係書類、実地調査等	業務日誌等を適切に整備、保管しているか。	B	B	ヒアリング	
		点検、修繕等の履歴が適切に記録、保管されているか。	B	B	ヒアリング	
連絡体制	協定書、仕様書、事業計画書、事業報告書等関係書類 等	市、関係団体等との連絡調整を適切に行っているか。	A	A	ヒアリング	
		事業計画書、収支予算書が適正に作成され、期限内に提出されているか。	B	B	書類	
		毎月、業務報告書が適正に作成され、期限内に提出されているか。	B	B	書類	
		年度終了後、事業報告書が適正に作成され、期限内に提出されているか。	B	B	書類	

確認資料等	チェック事項	自己評価	所管課評価	所管課の確認方法	補足・コメント
緊急対応	事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されているか。	B	B	ヒアリング	
	緊急事態発生時のマニュアルが整備されているか。	B	B	ヒアリング	
	事故等が発生された場合、直ちに市に報告がされているか。	B	B	ヒアリング	
受付業務等	施設の利用許可等を条例に従い適切に行っているか。	B	B	ヒアリング	←外部の人が研修室を借用された実績がないことから、使用料と免除の項目は空欄にしています。
	使用料は適正に徴収されているか。				
	使用料の免除は適正に処理されているか。				
	服装、言葉遣い、接客態度等の接遇は適切であるか。	A	A	ヒアリング	
	利用者に対して、設備、備品等を適切に提供したか。	A	A	ヒアリング	
要望・苦情等	要望・苦情・トラブル等に対し、適切、迅速に対応しているか。また、市への報告がされているか。	B	B	ヒアリング	
	要望・苦情・トラブル等は、記録として整備・保管されているか。	B	B	ヒアリング	
	苦情やトラブル等が発生した際の対応マニュアルを作成しているか。	B	B	ヒアリング	
施設・設備管理	協定書等に従い、開館日、開館時間等を遵守しているか。	A	A	ヒアリング	
	協定書に基づく保険には適正に加入しているか。	A	A	ヒアリング	
	事故防止及び安全確保のために必要な対策を講じているか。	B	B	ヒアリング	
	施設の点検・保守は確実に行われているか。	A	A	ヒアリング	
	清掃業務は確実に行われているか。	A	A	ヒアリング	
	異常・不具合を発見した場合、速やかに市に報告をしているか。	A	A	ヒアリング	
	修繕工事は適正に行われているか。	B	B	ヒアリング	
	備品台帳に基づき備品が管理、修繕されているか。	B	B	ヒアリング	
	指定管理料で購入された備品について、市に報告がされているか。	B	B	ヒアリング	
	植栽、樹木等の維持管理を定期的に実施し、美観が保たれているか。	A	A	実地調査	
自主事業	市に事業計画書は提出されているか。				該当なし
	施設の設置目的に沿った事業内容であるか。				
	自主事業に係る収支会計経理は適正になされているか。				

確認資料等	チェック事項	自己評価	所管課評価	所管課の確認方法	補足・コメント
収支等	指定管理者の財務状況は、業務の継続が可能な状態にあるか。	B	B	書類	
	経理区分を設け、指定管理料を適正に執行しているか。	B	B	書類	
	予算と決算に大幅な相違がなく、『収入－支出』はプラスとなっているか。	B	B	書類	
	経費削減の取り組みを積極的に実施し、その効果が上がっていているか。	B	B	ヒアリング	
利用促進	パンフレット・ホームページ、実地調査等	パンフレット、施設案内表示板等は整備されているか。	B	B	ヒアリング
		ホームページは見やすく作成され、随時更新されているか。	B	B	その他
ニーズ調査	事業計画書、アンケート、実地調査等	利用者に対してアンケート調査等を実施し、ニーズ等の把握を行っているか。	B	B	ヒアリング
		アンケート調査等の結果を踏まえて、指定管理業務の改善を行っているか。	B	B	ヒアリング
		アンケート調査等の結果について、市に報告を行っているか。	B	B	ヒアリング
評価	事業計画書、事業報告書 等	外部評価を年1回実施しているか。また、評価結果は公表されているか。	B	B	ヒアリング
環境	事業計画書、事業報告書、自治調査 等	省エネルギーの取組、環境負荷低減、ゴミの減量など、環境への配慮に取り組んでいるか。	B	B	ヒアリング
その他	仕様書、協定書、事業計画書、事業報告書、業務マニュアル、実地調査 等	施設の管理運営にあたっては、SDGsの考え方を積極的に取り入れているか。	B	B	ヒアリング
		障がいがあることを理由とした差別的取扱いの禁止、合理的配慮の提供その他障がい者への適切な対応を行い、障がい者福祉の推進に努めているか。	B	B	ヒアリング
		提案事項である〇〇〇〇の取組を推進したか。			

→ 所管課の評価が「C」「D」の項目については、調査票（2）を記入すること。

【チェック項目に関する所見（課題・改善点、その他特記事項）】

指定管理者の所見	特になし
所管課の所見	仕様書、協定書、事業計画書等を遵守しながら、適切に実施されている。

6. 自主事業

主な 自主 事業 の実 施状 況	事業名	事業概要	補足等

【自主事業に関する所見】

指定管理者の 所見	
所管課の 所見	

7. 利用者ニーズの把握

手法	参加者や利用者個々からの聞き取り
実施時期	各種事業等の実施時
調査結果	<p>各種事業等、実施時にその都度、参加者や利用者個々よりの聞き取りによりニーズの把握に努めている。</p> <p>発注者、利用者によるアンケート調査の実施。これらの結果から「満足しました。今後も利用したい。活用したい。」などのご回答を頂きました。また親子参加型での世代間交流会では、「子供と一緒に体を動かせて楽しかった。親子ですごく楽しい時間が過ごせました。」などと嬉しい声も聞くことが出来ました。</p>

8. 研修

実施年月日	対象	参加人数	研修内容（研修会名、講師の所属・氏名、ビデオ名等、社外研修の場合は実施主体）	実施区分		実施場所	時間
				組織内	組織外		
令和5年5月20日	人権担当者	1	部落解放人権政策確立要求 びわこ南部地域実行委員会 第33回記念総会「記念講演」		○	栗東市さきら	90分
令和5年5月23日	人権担当者	1	企業内同和問題研修会		○	なごみの里	90分
令和5年6月23日	会員・役職員	45	人権研修 法務局より「高齢者の人権」	○		JA総合センター	60分
令和5年11月14日	人権担当者	1	企業内同和問題研修会		○	なごみの里	90分
令和5年12月7日	会員、役職員	17	応急手当・心肺蘇生法講習会、湖南広域消防局3名、テキスト、心肺蘇生法実技	○		2階和室	120分
令和6年1月26日	派遣就業会員	6	コミュニケーション研修会、（株）しがぎん経済文化センター：人材開発部・梅山佳奈子、テキスト（仕事に役立つコミュニケーション研修）	○		2階研修室	90分
令和6年1月30日	派遣就業会員	10	コミュニケーション研修会、（株）しがぎん経済文化センター：人材開発部・梅山佳奈子、テキスト（仕事に役立つコミュニケーション研修）	○		2階研修室	90分
令和6年1月31日	役職員	18	人権問題研修推進委員会 令和6年度研修計画等	○		2階研修室	60分
令和6年1月31日	役職員	18	役員人権研修 市出前トーク「マイクロアゲ'レッショングについて」	○		2階研修室	60分
令和6年2月22日	請負就業会員	6	コミュニケーション研修会、（株）しがぎん経済文化センター：人材開発部・梅山佳奈子、テキスト（仕事に役立つコミュニケーション研修）	○		2階研修室	90分
令和6年2月29日	請負就業会員、役職員	13	ハラスメント研修会、（株）しがぎん経済文化センター：人材開発部・里内秀史、テキスト・厚労省ハラスメント動画（YouTube）	○		2階研修室	90分

※ 業務研修、接遇研修、人権・同和問題職場内研修、市主催の人権・同和問題研修への参加実績等を記載

【研修の実施状況に係る所見】

指定管理者の所見	自主開催する研修会や勉強会をはじめ、各種関係機関や団体の開催する講習会等に積極的に参加し、知識の習得に努めました。
所管課の所見	積極的に研修会の開催や外部研修への受講がなされている。

9. 外部評価

手法	参加者や利用者個々からの聞き取り
実施時期	各種事業等の実施時
評価結果	各種事業等、実施時にその都度、参加者や利用者個々よりの聞き取りによりニーズの把握に努めている。 発注者、利用者によるアンケート調査の実施。これらの結果から「満足しました。今後も利用したい。活用したい。」などのご回答を頂きました。また親子参加型での世代間交流会では、「子供と一緒に体を動かせて楽しかった。親子ですごく楽しい時間が過ごせました。」などと嬉しい声も聞くことが出来ました。
評価結果に対する対応方針	発注者や利用者への声に真摯に耳を傾けることで、今後も満足していただけるように取り組んでいく。
公表方法	全戸配布している広報誌（栗東市シルバーだより）に発注者や会員の声を掲載している。

10. 所管課の総合評価

様々な課題に対して工夫しながら、指定管理者として適切に業務が実施されている。