指定管理施設実態調査　調査票（１）

所管課：商工観光労政課

令和 7 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	㎡
		建築延面積	624.13	㎡
		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	○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、事務担当２名） 常勤職員 4 人　非常勤職員 6 人　計 10 人
業務内容	・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

単位：人

	４月	５月	６月	７月	８月	９月	10月	11月	12月	１月	２月	３月	合計
R3	790	663	547	415	602	346	675	752	727	437	254	721	6,929
R4	762	634	936	665	705	674	658	672	566	427	457	815	7,971
R5	682	674	745	626	613	689	731	686	759	718	740	816	8,479
R6	720	641	529	594	569	683	752	725	680	644	683	784	8,004
R7	793	688	702	754	655	693	701	551	662	611	655	759	8,224

（２）施設利用料収入

単位：千円

	４月	５月	６月	７月	８月	９月	10月	11月	12月	１月	２月	３月	合計
R3													0
R4													0
R5													0
R6													0
R7													0

※ 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】

指定管理者の所見	１．施設内での研修会、講習会等の企画も良好に遂行しています。 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」も予定通り実施しています。 ３．昨年度からに引き続き高齢者のスマホ講習会を開催しています。 ４．令和７年度の夏も猛暑が連日のように続き、施設内ロビーを解放し、クールオアシスとして一般利用者への提供を行いました。
所管課の所見	多くの人に施設を利用していただけるように、工夫しながら事業の実施に取り組んでおられます。

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	1,500					1,500
R7	1,500					1,500

※ 千円未満四捨五入

（2）指定管理者の支出

単位：千円

	人件費	一般管理費	維持管理費	自主事業費	その他経費	合計
R3	231	735	545			1,511
R4	315	493	791			1,599
R5	268	498	789			1,555
R6	402	545	844			1,791
R7	419	524	846			1,790

※ 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	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。 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積立、確保する必要があります。
所管課の所見	適切に施設管理業務が行われていますが、より効果的な施設運用を図っていく必要があると考えます。

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	
		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	
		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	ホームページにて確認した。
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	
		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	B	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。				
		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	書類	
		点検、修繕等の履歴が適切に記録、保管されているか。	B	B	書類	
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	ヒアリング	
		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	仕様書、協定書、事業計画書、事業報告書、緊急時対応マニュアル等	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	書類	
		緊急事態発生時のマニュアルが整備されているか。	B	B	書類	
		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	利用申請書・減免申請書等関係書類、業務マニュアル、実地調査等	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	
		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	業務マニュアル、事業計画書、事業報告書、日報、アンケート　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	書類	
		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	仕様書、協定書、備品台帳、点検結果、委託契約書、実地調査　等	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	書類	
		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。	A	A	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	書類	
		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	仕様書、協定書、自主事業計画書・報告書、実地調査　等	市に事業計画書は提出されているか。				
		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	預金通帳、出納帳、事業計画書、事業報告書、実地調査　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	ヒアリング	
		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	ヒアリング	
		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	C	ヒアリング	
		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	ホームページで確認した。
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	書類	
		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	

➡　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	指定管理者の収支明細においては、支出から指定管理料を差し引いた額は自前財源によって賄われています。 光熱水費や人件費の上昇分に対応しきれていない課題があることから、改善が必要です。

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	親子参加型世代間交流会参加者に感想をお願いしたところ、「たくさん歌や体操があって楽しい時間でした」「内容が盛り沢山で、あっという間に時間が経ちました！」「いつも楽しい取り組み有難うございます。普段自分では子供に歌わない曲のラインナップだったので新鮮でした！」など、多数、嬉しい声を聴くことが出来ました。

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7年4月21日	会員	3	スマホ講習会	○		研修室	90分
令和7年4月28日	会員	9	スマホ講習会	○		研修室	90分
令和7年5月17日	人権担当	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		○	草津市	4時間
令和7年5月23日	会員	31	人権大会	○		栗東市	60分
令和7年5月26日	会員	5	スマホ講習会	○		研修室	90分
令和7年6月11日	人権担当	1	びわこ南部地域人権啓発連続講座実行委員会		○	湖南市	120分
令和7年6月23日	会員	2	スマホ講習会	○		研修室	90分
令和7年8月6日	人権担当	1	滋賀労働局人権問題研修会		○	Zoom研修	90分
令和7年8月22日	会員	9	草刈機取扱い講習会	○		研修室	90分
令和7年10月9日	会員	6	樹木剪定講習会	○		研修室	90分
令和7年10月9日	市民	6	樹木剪定講習会	○		研修室	90分
令和7年10月17日	安全担当	1	安全運転管理者講習		○	栗東市	5時間
令和7年12月2日	人権担当	1	企業内人権研修会		○	栗東市	90分
令和7年12月4日	会員	43	安全大会	○		栗東市	90分
令和8年1月22日	会員	16	接遇講習会	○		研修室	90分
令和8年1月23日	会員	18	接遇講習会	○		研修室	90分
令和8年1月25日	会員	2	スマホ講習会	○		研修室	90分
令和8年1月28日	役職員	11	役職員人権研修会	○		研修室	90分
令和8年2月5日	人権担当	1	人権を考える市民のつどい		○	栗東市	120分
令和8年3月25日	会員	3	スマホ講習会	○		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。 また一般市民の方にも参加できる研修等も企画しました。

所管課の所見	会員向けだけでなく、外部の人権研修等にも積極的に参加されています。 一般市民の方が参加できる研修等を企画されることで、会員獲得へつながるように工夫されています。

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	●お出かけシルバーママパパ参加者からの声 親子参加型世代間交流会参加者からは、「初めて参加したのですが、とても楽しく大人まで楽しめました！いろんな子どもたちと一緒に踊るのがいい経験になりました！」や「皆さんの空気感もあたたかくて嬉しかったです」ほか多数、嬉しい声を頂きました。 ●お客様（受託事業発注者）利用満足度に関するアンケートを実施した結果 ・センターを利用しての感想は（問①～問④）①仕事の出来ばえはいかがでしたか②料金に関する感想③就業者の言葉遣い④センター事務所・職員の対応はいかがでしたかなどの設問に、ほとんどの方が　満足、おおむね満足　といったご回答を頂きました。 ・次回も利用しますか（問⑤）　ぜひ利用する、利用すると思う。と嬉しいご回答を頂戴致しました。 ●登録会員にもアンケート調査をした結果 「①シルバー会員として現在、満足度はいかがですか、②就業仲間との人間関係は、③今後も会員を継続しますか」などの結果にはほとんどの会員が、ほぼ満足や仲間との人間関係良好、今後も会員を続けたいとの回答がありました。 ④シルバーで活動することが、あなたにとって一番役立っていると思われることはとの問いに　社会参加・生きがい作り、仲間づくり、健康作りが多数でした。
評価結果に対する対応方針	参加者や利用者個々からの声を参考にしながら、より満足していただけるような事業実施に努めていきます。
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ます。

10．所管課の総合評価

指定管理者として適切に施設管理を行っておられますが、指定管理者制度においては施設の柔軟な運用が難しいといった課題があります。

働く意欲のある高年齢者の活動拠点として、シルバーワークプラザの果たす役割はますます重要になってきていることから、市民サービスの向上にあたって令和７年度限りで指定管理者制度を終了することとしました。

指定管理施設実態調査　調査票（２）　　**所管課：** **商工観光労政課**

※ 調査票（1）の各項目で、評価が「C」「D」のいずれかになったものについて、改善策を記入すること。

項　　目	評価	現状及び改善策 （具体的にいつ、だれが、どうするのか）
５．チェック項目 収支等 予算と決算に大きな相違がなく、『収入ー支出』はプラスとなっているか。	C	光熱水費や人件費の上昇分に対応しきれていない現状があり、自主事業を推進することで市民サービスの向上をはかるため、施設の管理方法を見直すこととしました。