

評価シート例（年度評価）

高齢者就業支援センターの管理運営状況

1 基本情報

<所管局:健康福祉局>

指定管理者	公益社団法人名古屋市シルバー人材センター		
主な業務内容	高齢者就業支援センターの管理運営		
評価対象期間	令和3年4月	指定管理期間	平成29年4月
	～令和4年3月		～令和5年3月

2 評価結果

評価項目			評価区分	特記事項
1 基本事項	(1) 平等利用	市民の利用にあたって不公平が生じていないか。	○	
	(2) 開館の実績	利用日・利用時間が遵守されているか。	○	
	(3) 情報管理	情報の管理・保護が適切になされているか。	○	
	(4) 職員体制	職員の配置、勤務実績、労働環境等は適切か。	○	
	(5) 法令等の遵守	法令、協定書等を遵守しているか。	○	
	(6) 事故・災害等への対策・対応	事故・災害等発生時の対策・対応が行われているか。	○	
2 維持管理	(1) 建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理されているか。	○	
	(2) 警備業務	安全で安心感のある環境を確保しているか。	○	
	(3) 衛生管理	利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか。	○	
	(4) 備品の管理	備品が適切に管理されているか。	○	
3 サービス	(1) 事業実施状況	事業が適切に実施されているか。	○	
	(2) 就業率向上のための取組み	取組みが適切に実施されているか。	○	
	(3) 広報・PRの実施	取組みが適切に実施されているか。	○	
	(4) 利用者満足度	利用促進のための基本姿勢が認められるか。	○	
	(5) 接客態度	接客態度、名札、服装等は適切か。	○	
	(6) 苦情・要望等の把握・対応	利用者の意見、苦情を受けて、迅速に対応できているか。	○	
4 経費等	(1) 執行状況	指定管理料は適正に執行されているか。	○	
	(2) 再委託	再委託の内容・方法は適正か。	○	

【総合評価】

所管局のコメント・特記事項等
<p>○令和3年度は、引き続き愛知労働局との連携により高齢者就業支援センターにハローワークの相談員を常時配置し55歳以上の求職者への職業紹介を行い、高齢者就労の様々なニーズに対して、ワンストップかつ三位一体で幅広く対応した。高齢者就業促進イベントでは、従前より実施していた仕事適性診断と就業相談会に加えて、シルバー人材センターの入会説明会を同時開催として実施し、就業意欲喚起についての相乗効果を図った。利用者アンケート全体を通じた満足度は90.2%となっており、高い水準にあることから、おおむね適切に管理運営されているといえる。</p>

施設の現状

高齢者就業支援センター

施設の現状	施設概要							
	高齢者の意欲と能力に応じた多様な就業の機会が確保されるよう支援し、もって高齢期のより豊かな生活の実現に寄与することを目的とした施設です。具体的には、高齢者の就業に関する相談や情報提供、就業に必要な技能講習などを行っています。さらに、愛知労働局との一体的就労支援事業の実施により、従来の就業相談に加えて、シニアサポートセンター(ハローワーク名古屋東)の相談員2名が常駐し、職業紹介等の機能が加わり、高齢者の多様な就業ニーズに対応しています。							
	市の収支状況(千円) (3年度決算(見込)額)							利用料金
	支出			収入				
	指定管理料	その他	計	使用料	その他特定財源	一般財源	計	
84,327	6,637	90,964	267	0	90,697	90,964		
特記事項								
管理運営指標の状況	取組状況							
	指標	単位	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度		
	技能講習に伴う利用人数	延人	5,352	5,004	790	2,680		
	利用者満足度	%	93.3	92	91.3	90.2		
	就業率	%	76.6	63.8	84.8	67.5		
特記事項								
技能講習に伴う利用人数の減少について ・令和2年度においては、主に新型コロナウイルス感染予防のため中止したことによるもの								

※支出のうち「その他」欄は、経常修繕費等を記載

(指定期間を通じた評価)

名古屋市高齢者就業支援センターにおける指定管理者の管理運営実績

1 基本情報

<所管局:健康福祉局>

指定管理者	公益社団法人名古屋市シルバー人材センター		
主な業務内容	高齢者就業支援センターの管理運営、会議室等の貸出業務		
評価対象期間	平成29年4月 ～令和4年3月	指定管理期間	平成29年4月 ～令和5年3月

2 管理運営状況（評価結果の推移）

評価項目	評価区分					特記事項
	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度	
1 基本事項	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度	令和2年度以降は、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、一定期間の閉館、及び開館時間の短縮を実施した。
(1) 平等利用	○	○	○	○	○	
(2) 開館の実績	○	○	○	○	○	
(3) 情報管理	○	○	○	○	○	
(4) 職員体制	○	○	○	○	○	
(5) 法令等の遵守	○	○	○	○	○	
(6) 事故・災害等への対策・対応	○	○	○	○	○	
2 維持管理	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度	新型コロナウイルス感染症の拡大防止の措置に取組んだ。
(1) 建物・設備の保守点検	○	○	○	○	○	
(2) 警備業務	○	○	○	○	○	
(3) 清掃業務	○	○	○	○	○	
(4) 備品の管理	○	○	○	○	○	
3 サービス	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度	
(1) 利用実績	○	○	○	○	○	
(2) 事業実施状況	○	○	○	○	○	
(3) 広報・PRの実施	○	○	○	○	○	
(4) 接客態度	○	○	○	○	○	
(5) 苦情・要望の把握・対応	○	○	○	○	○	
(6) 利用者満足度	○	○	○	○	○	
4 経費等	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度	
(1) 執行状況	○	○	○	○	○	
(2) 収支状況	○	○	○	○	○	
(3) 再委託	○	○	○	○	○	
年度ごとの総合評価（所管局のコメント・特記事項等）						
29年度	<p>概ね適切に管理運営されている。</p> <p>就業率の維持・向上のため、技能講習の受講者を増やすために、「介護の仕事体験講座」及び「植木剪定の仕事体験講座」を実施するとともに「子育て支援者養成講習」を開催し、シルバー人材センターでの「育児支援サービス」での就業を促進した。</p>					

30 年度	<p>概ね適切に管理運営されている。</p> <p>技能講習に伴う利用人数については平成 29 年度から減少傾向が続いている。平成 30 年度においては、ホームページやフェイスブックを活用して利用者数増加に向けた取り組みを行ったが、減少に歯止めがかからない状況である。次年度に向けて利用人数を増加させるためのさらなる努力が求められる。</p>
元年度	<p>令和元年度は新たにハローワーク名古屋中での出張相談や就業フェアの開催、企業を対象としたセミナーを開催し、高齢者就業の意識の醸成を行った。利用者アンケート全体を通じた満足度は 92%となっており、高い水準にあることから、おおむね適切に管理運営されているといえる。今後は十分な感染症対策を行ったうえでの講習会や就業フェアの開催、就業率の向上に向けたさらなるサポートの充実が求められる</p>
2 年度	<p>令和 2 年度は、愛知労働局との連携により、令和 2 年 10 月から、高齢者就業支援センターにハローワークの相談員を常時配置し 55 歳以上の求職者への職業紹介を行い、高齢者就労の様々なニーズに対して、ワンストップかつ三位一体で幅広く対応することが可能となった。利用者アンケート全体を通じた満足度は 91.3%となっており、高い水準にあることから、おおむね適切に管理運営されているといえる。今後は十分な感染症対策を行ったうえでの講習会や就業フェアの開催、就業率の向上に向けたさらなるサポートの充実が求められる。</p>
3 年度	<p>令和 3 年度は、高齢者就業促進イベント『高齢者生きがいノビノビ就業フェア』について、従前のノビノビ就業フェアで実施していた仕事適正診断と就業相談会に加えて、入会説明会を同時開催として実施し、就業意欲喚起についての相乗効果を図った。利用者アンケート全体を通じた満足度は、90.2%となっており、高い水準にあることから、おおむね適切に管理運営されているといえる。今後は感染症対策を行いつつ、講習会や就業フェアの参加者増、就業率の向上に向けた講習内容の見直しなどさらなるサポートの充実が求められる。</p>

3 利用状況等

具体的な取り組みや成果等
<p>「スマートフォン活用講座」の新設など、毎年度、就業率が低い講習を見直し、就業が見込まれる講習を新設するなど、就業率の向上に努めている。</p> <p>また、令和 3 年度からは、本市単独開催の「企業啓発セミナー」に代わり、市内を含む県内の企業へ高齢者雇用の促進を図る「高年齢者雇用促進セミナー」を開催。企業の人事担当者等への訴求力を高めるため、愛知労働局及び愛知県等と共催とすることとした。</p>

4 収支状況等

具体的な取組みや成果等

指定期間を通じ、指定管理料は適切に執行されている。

5 利用者の意見や満足度等

利用者の意見や満足度等の内容・推移

利用者満足度調査において、「満足・やや満足」と回答した者の割合は、指定期間を通じて平均 90%を超える高い割合を維持してきた。

6 総合評価

所管局のコメント・特記事項等

指定期間を通じて、概ね適切に管理運営されている。技能講習の新設及び見直しや、技能講習終了者向けの就業面接会やシニア就職フェアを開催するなど、高齢者の就業を支援する取り組みを積極的に実施した。

また、本人のニーズに合わせシルバー人材センターやシニアサポートセンターを案内したり、イベント等での連携など、関連機関と連携を取りながらきめ細かい対応ができています。