

事業実施状況 指定管理者 自己評価票（令和4年度）

施設名	国分寺市立福祉センター・生きがいセンターとくら
指定管理者名	特定非営利活動法人ワーカーズコープ

※評価欄は、「5. 市の要求水準を大幅に上回っている」「4. 市の要求水準を上回っている」「3. 市の要求水準を満たしている」「2. 改善が必要である」「1. 抜本的見直しが必要である」のいずれかを記載すること。

指標	評価項目	評価	理由
画収 確 の 支 性 適 計	収支計画に基づき適正に執行されているか	3	月収支決算を行い、法人管轄事業本部と相互確認した上で執行している。
	協定等に基づき業務が実施されているか	3	協定内容に則り運営を行い、事業計画の策定とその内容に基づいた行事等を開催する際にはその都度、協定書を確認しながら実施している。
業 務 の 履 行 状 況 の 評 価	開館予定日数・開館時間は守られているか	3	新型コロナウイルス感染拡大防止策を講じた上での開館であるも、条例と年間スケジュールに基づき、適正な開館日・時間を厳守している。なお、自然災害等による突発的な休館は発生していない。
	業務遂行に必要な従業員数が確保され、執行体制が明確になっているか	4	業務量に応じた必要な人員の確保を適正に把握し、緊急対応ができる体制にしている。日曜日など、貸館利用者が少ない曜日でも常時2名体制を確保している。コロナ影響による制限が段階的に緩和されることに迅速な周知と利用者への丁寧な説明を都度実施している。また、2月より新予約システム導入にあたり、事前の準備、導入後の定着に向け丁寧に対応している。
	管理運営に必要な有資格者（防火管理者等）が確保されているか	3	館長を防火管理者として配置し、管轄の消防署と連携を行い、自衛消防訓練として通報訓練・避難訓練・初期消火訓練やAED訓練などを、センター内の社会福祉協議会、シルバー人材センター、ワークホーム虹の職員も参加し全体で実施している。
	書類は適正に保管され、必要な報告を市に行っているか	3	日報・月報、建物保守管理報告関係などの書類は適正に保管し、市への報告を適宜行っている。個人情報保護該当書類については、鍵付き書庫にて厳重に保管している。
	施設全体が清潔に保たれているか	4	利用者アンケートに掃除をよくしてくれているとお声が10件あり、常に気を配って清掃を行っている成果が現れている。清掃担当者から報告を受ける体制を万全にしておき、特にトイレ等が汚れている場合は、即対応を行っている。また、利用者より清掃担当者に対し気持ちが良いとお褒めのお声もいただいている。
	法定点検や検査等は確実に実施しているか	3	決められた法定点検・検査は、確実に実施している。報告書類を厳重に管理し、所管課に定期的に報告をしている。
	利用者の満足度はどうか	4	毎年度のアンケートや利用者より直接声を聴き、満足度の高い評価をいただいている。要望や苦情が発生した場合は速やかに主管課担当者に報告・連絡・相談を行い、利用者の意向に沿う取り組みを適宜、行っている。
サ ー ビ ス の 質 に 関 す る 評 価	利用者の声を施設の運営やサービスの向上に反映しているか	3	利用者の声に耳を傾け、できる範囲内でサービスの向上に努め、反映するようにしている。
	担当者のマナー、言葉づかい、服装等は適切であるか	4	利用者アンケートからはマナー、言葉づかい等は高い評価をいただいている。接客については、常に職員間同士で確認して、来館者に不愉快な思いをさせないように気を配っている。また、年に一回マナー接客研修を実施している。
	クレーム等に対して適切に対処しているか	3	老朽化した施設内備品等に関するクレームがあるが、できるだけ代替えできるものは代替えし対応を行い理解を求めているので、クレームに発展していないと評価している。当該年度は苦情認定された事案は発生していない。
	個人情報が適切に取り扱われているか	3	職員間で厳重に取扱ひ、鍵付きのキャビネットに保管し業務終了時に必ず閉めるように対応している。また、パソコンの中の個人情報セキュリティ対策を行っている。個人情報書類の外部持ち出しは原則、禁止としている。
	業務に必要な研修を実施しているか	3	年間計画に基づき、全スタッフがステップアップするための業務に関する研修を実施している。また、内容に関して協議し必要なものは変更し、より職員が業務遂行上で向上できる研修を行えるように環境を整備している。
	合理的配慮等、障害者への対応は適切であったか	4	障がい者の入退館が多い施設でもあるので、合理的配慮を意識し、障がい者への対応を適切に行っている。また、障がい者対応マニュアルを整備し、年に一回対応研修を実施している。
	業務の改善を図ったか （※改善の指摘事項があった場合のみ記載）	—	—
施 設 水 準 性 の 評 に 備 じ た	関係機関との連携ができていますか。	3	施設運営に伴っての各種連絡事項・報告などは、担当課・関係機関・団体と連携できています。
	地域、多世代にわたる交流ができていますか。	4	活動制限が多い中ではあるが、1階ロビーにて展示形式で生きがい交流事業（3回）、自慢の作品発表会、お正月書初め展（国分寺市立十小）等の各発表会を実施している。出品者およびお友達、保護者の来館や施設利用者も関心をもって見ていただき喜んでいただいている。また、とくらカフェも再開し、ハロウィンイベント等も実施し多世代交流を促進している。
	運営の中で工夫がされているか。	4	利用団体の案内板が見やすいように移動や、市からの早急なお知らせの掲示方法の工夫、館内の注意書きの張替え、また駐車場案内や駐車線の塗りなおしなど、より分かりやすく利用しやすいセンターを目指している。また、段階的な制限緩和の案内などに即座に対応する体制やそれに関する利用者からの問合せには丁寧な説明し、ご理解いただく対応をしている。
	高齢者の健康づくりを目的とした自主事業を地域特性、施設の特徴及び利用者の声などをもとに企画し実施しているか	4	高齢者の健康づくりを目的とした自主事業（講座事業）は、万全な感染対策を講じた上で完全に実施できている。受講者からも外出がままならない中、心身ともにリフレッシュ出来ているとお声をいただいております。前期の受講者のほとんどが後期も継続して受講していただいている。

指定管理者の自己評価

総合評価		評価の理由等
4	市の要求水準を上回っている	指定管理2クール目の4年目となった今年度は、感染防止策を講じた上での生きがい交流事業の講座および自主事業での講座については完全に実施している。感染防止策上、計画していた事業で断念せざるを得ない事業もある中、1階ロビーを活用した展示発表会を実施し、当事者や入館者に喜んでいただき地域交流の一助となっている。期中、制限の緩和が段階的に進み中、とくらカフェを再開、また、ハロウィンイベント等では子どもから高齢者まで参加していただき多世代交流を促進するきっかけとなっている。2月からの予約システム変更の際は、主管課との連携のもと、事前準備から定着に至るまで、丁寧に対応しスムーズな導入が図られている。 評価者氏名：菅田 正彦（国分寺市立福祉センター・生きがいセンターとくら 館長）