

事業実施状況指定管理者自己評価票（令和6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	労働者協同組合ワーカーズコープ・センター事業団

※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
確の計収性適画支	収支計画に基づき適正に執行されているか	3	計画通り適正に執行されている。
業務の履行状況の評価	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。
	開館予定日数・開館時間は守られているか	3	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が、本年度については「福祉センターまつり」の日程が選挙の関係で本来休館日の祝日（11/23）に変更になり、市の承認のもと開館日が1日増えた形となっている。
	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。新公共施設予約システムが導入され本格稼働しているが、団体によっては予約当番の変更等で、予約に不慣れな方も想定することから月初と抽選予約初日は特に注意を払って対応し、継続して予約システム定着に努めている。
	管理運営に必要な資格者（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、地域活動支援センター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	利用者アンケートの施設の清潔性の項目では、建物の老朽化、特にトイレについての不満を除くと清掃が行き届いているとの評価をいただいている。また本年度トイレの修繕工事が施されトイレの不満についても大幅に改善を図ることができた。今後、この環境を維持していくことを清掃担当者と意思統一をしている。
	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。また、本年度より包括管理事務所より定期的に施設全体を点検していただいている。
サービスの質に関する評価	利用者の満足度はどうか	4	利用者アンケートの中で総合的な満足度で高い評価をいただいている。施設の老朽化への不満はあるものの、職員の「利用案内が丁寧」「事務の方が親切、清掃員も感じ良い」等対応の良さでカバーしているとお声もいただいている。
	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	4	利用者の声に積極的に耳を傾け、できる範囲内で速やかな問題解決・サービスの向上を心掛け、反映するように努めている。また、センター発信の情報についても今まで以上に掲示場所の拡充等工夫しながら発信している。
	担当者のマナー、言葉づかい、服装等は適切であるか	4	利用者アンケート項目のマナー、言葉づかい、服装等では、97.9%の方に満足の評価をいただいている。この評価に甘えることなく、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、マナー接客研修も実施している。
	クレーム等に対して適切に対処しているか	4	老朽化した施設内備品等に関する強い要望があるが、できるだけ代替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、クレームまで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。
	個人情報適切に取り扱われているか	3	国分寺市個人情報安全管理措置基準に則り個人情報保護について研修等で職員に周知している。個人情報鍵付きのキャビネットに保管し業務終了時に必ず閉めている。また、PCの中の個人情報は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。また、本部主催のコンプライアンス研修等の研修にも積極的に参加している。
	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)			
施設水の準特性の評価に値した	関係機関との連携ができていますか	4	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。また、各企画等の実施は地域の諸施設との連携を密に行い成果をあげている。
	地域、多世代にわたる交流ができていますか	4	自主事業としてのとくらカフェやみんなの食堂が計画通り実施され、みんなの食堂では食事のみではなく、紙芝居やゲーム等のイベントを高齢者に加え東京経済大学学生ボランティアと協力していただき実施し多世代交流を促進している。また、1階ロビーにて展示形式で生きがい交流事業（2回）、ロビーコンサート（合唱・楽器演奏）、お正月書初め展（国分寺市立十小）等の各発表会を実施し、来館者に喜んで見ていただいている。
	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し、また、新たに館外（駐輪場横）にもセンターからのお知らせの案内板を設置している。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、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。
	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地域生きがい交流事業の4講座に加えて自主事業（講座事業）を実施してより多くの受講者を受け入れられるように努めている。受講者からも外出のきっかけとなり、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いる。前期の受講者のほとんどが後期も継続して受講希望をしていただくなど支持されている。

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	<p>指定管理者3期目初年度となった本年度は、生きがい交流事業の講座および自主事業での講座は全て計画通り実施している。第十小学校をはじめ近隣諸施設との連携等が奏功した各企画・イベント等が実施されている。令和5年度に4年ぶりに開催した「福祉センターまつり」も本年度は、キッチンカー数を増やしまつりの賑わいを出すとともに、こどもの遊び場を構築するなど企画が大幅に拡充し入館者に喜んでいただき地域交流の一助となっている。また、みんなの食堂においては、今まで以上に調理ボランティア（5～8名）学生ボランティア（7～12名）に各回とも協力していただきながら、定期開催がなされている。子どもから高齢者まで幅広い年代層に参加していただくことで、多世代交流を促進するきっかけとなっている。本格稼働した公共施設予約システムについては、ほぼ周知されているものの、団体によっては予約当番の方の変更等でシステム予約に不慣れな方へも丁寧に対応しており、更なる定着を図っている。</p> <p>評価者氏名：新井 松則（国分寺市立福祉センター・生きがいセンターとくら 館長）</p>