

指定管理者評価票(評価対象年度:令和5年度)

施設名	福祉センター、生きがいセンターとくら	所属名	健康部 地域共生推進課 福祉部 高齢福祉課
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	指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
施設の設置目的	福祉センター：市民の福祉活動を推進し、地域社会の福祉増進を図るため。 生きがいセンターとくら：高齢者が健康で生きがいを持って生活することができるよう、相互の交流を促進し、新進の維持、向上を図るため。		
事業概要	民間事業者たる指定管理者の能力を活用しつつ本施設の利用者の利便を向上させ、市民の福祉活動及び高齢者福祉を推進し、地域福祉の一層の増進を図ることを目的とし、指定管理者による施設の管理運営を実施する。		

単位:円

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	累計
収入	32,759,762	35,019,590	38,464,782	106,244,134
収入内訳	指定管理料	32,759,748	33,093,822	102,637,506
	利用料金	0	0	0
	その他	14	1,925,768	3,606,628
支出	34,594,400	37,546,974	36,212,460	108,353,834
収支差額	▲ 1,834,638	▲ 2,527,384	2,252,322	▲ 2,109,700

※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	前年度	前々年度
の収 適支 確計 性画	収支計画に基づき適正に執行されたか	3	収支計画に基づき、予算執行を適正に実施している。電気料金の高騰に対してもしているが、節電の努力を行っていた。	3	3
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たか	3	協定等に基づき、適切に業務が実施されていることを確認した。	3	3
	開館予定日数・開館時間は守られていたか	3	条例に基づく開館日、開館時間は遵守されていることを確認した。	3	3
	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たか	3	業務遂行に必要な職員が確保され、執行体制が明確であった。	3	3
	管理運営に必要な有資格者(防火管理者等)が確保されていたか	3	施設管理者が防火管理者であり、運営に必要な有資格者が確保されていた。	3	3
	書類は適正に保管され、必要な報告がされていたか	3	書類は施錠可能な棚に格納するなど適正に管理されていることを確認した。	3	3
	施設全体が清潔に保たれていたか	4	アンケートの結果において、現場職員及び業者による毎日の清掃により、清潔に保たれていると評価されている。	4	4
	法定点検や検査等は確実に実施されていたか	3	計画のとおり実施されていることを確認した。また、報告等は地域共生推進課に速やかになされている。	3	3

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	3箇年平均
利用者数 利用件数 利用率	【福祉センター】 利用者数:21,913人 利用件数:2,154件 利用率:39.5%(※) ※コロナ禍等で貸出しされなかった料理実習室を除くと利用率は46.2%	【福祉センター】 利用者数:36,706人 利用件数:2,983件 利用率:48.3%	【福祉センター】 利用者数:41,433人 利用件数:2,964件 利用率:47.8%	【福祉センター】 利用者数:33,351人 利用件数:2,700件 利用率:45.2%
	【生きがいセンター】 利用者数計:4,577人 (内訳) 個人利用者数:1,515人 団体等利用者数:3,062人 利用率:27.6%	【生きがいセンター】 利用者数計:7,042人 (内訳) 個人利用者数:2,592人 団体等利用者数:4,450人 利用率27.7%	【生きがいセンター】 利用者数計:7,607人 (内訳) 個人利用者数:2,385人 団体等利用者数:5,222人 利用率30.1%	【生きがいセンター】 利用者数計:6,409人 (内訳) 個人利用者数:2,164人 団体等利用者数:4,245人 利用率:28.5%
利用者満足度(%)	【福祉センター・生きがいセンター共通】94.7% とても満足31・満足149 不満10・とても不満0	【福祉センター・生きがいセンター共通】91% とても満足39・満足183 不満19・とても不満0 その他3	【福祉センター・生きがいセンター共通】93.4% とても満足42・満足186 不満7・とても不満3 その他6	【福祉センター・生きがいセンター共通】93%

※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	前年度	前々年度
サービスの質に関する評価	利用者の満足度はどうであったか	4	アンケートにて、「とても満足」、「満足」と答えた利用者が合計で93.4%であり、満足度は高かった。	4	4
	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	駐輪場の案内板を増設したり、イベント時に案内表示をするなど、サービスの向上に努めている。	4	4
	担当者のマナー、言葉づかい、服装等は適切であったか	4	12月実施のアンケートによると、職員のマナー等の満足度は、とても満足、満足の回答が合計で98.8%となっており、適切であると判断する。	4	4
	クレーム等に対して適切に対処していたか	4	職員間で情報共有し、適切な対応を心掛けている	4	4
	個人情報が適切に取り扱われていたか	3	帰宅する際は、鍵のかかるキャビネットに資料は収納し、パソコンをロッカーに収納するなど、適切な取扱いをしていることを確認した。	3	3
	業務に必要な研修を実施していたか	4	事業計画書のとおり実施していることを確認した。	4	4
	合理的配慮等、障害者への対応は適切であったか	4	筆談マークを受付に掲示するなど適切に対応を行っていることを確認した。	4	4
	業務の改善が図られていたか (※改善の指摘事項があった場合のみ記載)	—		—	—
施設の準特性に 評価した	関係機関との連携ができているか	3	近隣の機関と連携が取れており、特に、十小とは情報提供等、連携が取れている。	3	3
	地域、多世代にわたる交流ができているか	4	みんなの食堂等、近隣の子供から高齢者まで多数の人が集うイベントを実施するなど交流が図れている。	4	4
	運営の中で工夫がされているか	4	案内などの掲示物を常に最新のものに張替えるなど、見やすい工夫をするなどしている。	4	4
	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	地域及び施設の特性を生かし、ハロウィンやクリスマスなどのイベントを通して近隣の子どもから高齢者まで交流する機会を企画し実施した。	4	4

※指定管理者の選定時に、提案書において市の募集要項等を上回る水準の市主催事業の提案又は自主事業の提案があった場合の実施状況について、総合評価への加点の参考とすること(提案内容と実施状況の詳細は別紙確認票に記載すること)。

指 標	評 価 項 目	有無	実 施 状 況	有無	前年度		前々年度	
関 関 関 実 実 実 提 提 提 案 案 案 施 施 施 の の の 状 状 状 況 況 況 に に に 関 関 関 連 連 連 の 有 有 有 無 無 無	指定管理者の選定時に、提案書において市の募集要項等を上回る水準の市主催事業の提案があったか	無	当該年度において、提案内容の実施があったか(一部実施及び内容を見直しして実施した場合を含む)	無	提案 有無	無	提案 有無	無
	指定管理者の選定時に、提案書において自主事業の提案があったか	有	当該年度において、提案内容の実施があったか(一部実施及び内容を見直しして実施した場合を含む)	有	実施 有無	無	実施 有無	無
					提案 有無	有	提案 有無	有
					実施 有無	有	実施 有無	有

主管課長の評価				
総合評価		評価の理由等	前年度	前々年度
4	市の要求水準を上回っている	【福祉センター（地域共生推進課）】 令和5年度の利用件数は、令和4年度と同水準だったが、利用者数は大幅に増加しており、自粛していた大人数での活動が増加している。 令和5年度は4年ぶりに「みんなの食堂」を開催し、小さな子どもから高齢者まで多数の方が参加していただいた。近隣の第十小学校とも連絡を密にし、お互い協力できる関係性を構築できており、多世代交流を促進することができている。 さらに、イベントごとや福祉センターからのお知らせをいち早く利用者に周知するため、掲示板を増設し、施設からのお知らせを掲示するなど、利用者目線にたった運営がなされている。 また、毎週金曜日に実施している「とくらカフェ」についても、近隣に飲食店等がない立地であることから利用者に大変好評であり、注文のあった商品を各部屋に配達するなど常に利用者が使用しやすい工夫をしている。 建物も古く、様々な対応が求められるが、その都度迅速に市へ報告を行うとともに、必要に応じた応急処置等の対応が行われており、適切に施設の維持管理に取り組まれている。 【生きがいセンターとくら（高齢福祉課）】 令和5年2月から開始した公共施設予約システムにおいては、利用者がスムーズに予約できるように丁寧な説明と案内を実施していた。また、コロナ禍の影響で各生きがいセンターで分散して実施していた地域生きがい交流事業の発表会・交流会を、市内生きがいセンター6施設合同で開催した。館全体の「福祉センターまつり」も復活し、近隣の市民や団体と積極的に連携・交流を図っていた。	4	4
主管課長：地域共生推進課 氏名：小峯 基弘 主管課長：高齢福祉課 氏名：澤田 元織				

指定管理者の評価				
総合評価		評価の理由等	前年度	前々年度
4	市の要求水準を上回っている	指定管理者2期5年目（最終年度）となった今年度は、感染防止策の制限緩和以降、生きがい交流事業の講座および自主事業での講座を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、各企画・イベント等も実施することができ、とりわけ4年ぶりの「福祉センターまつり」の成功裏での復活が象徴する行事となっている。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。また、みんなの食堂において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。令和5年4月から本格稼働した公共施設予約システムについては、システム予約に不慣れな利用者に丁寧に対応し定着が図られている。	4	4

指定管理者評価委員会の評価				
総合評価		評価の理由等	前年度	前々年度
4	市の要求水準を上回っている	福祉センターのイベントにおいても、生きがいセンターのイベントにおいても、近隣の第十小学校との連携を大切に、多世代交流を実現させていた。施設面においては老朽化をしているが、清掃、整理整頓等の実施により利用者に心地よく使ってもらう努力をしていた。アンケートにおいては、センターに行こうという気持ちにさせてくれるといった声もあり、努力の結果が表れていた。 引き続き、施設の設置目的が達成されるよう、管理運営を行っていただきたい。	4	4