

事業実施状況 指定管理者 自己評価票（令和6年度）

施設名	国分寺市いきいきセンター
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
画収の支適計 確性	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	協定書に基づき業務を遂行している。
	開館予定日数・開館時間は守られているか	3	協定書に基づき、開館予定日数、開館時間を厳守して運営している。
	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	協定書と事業計画書に基づき、必要な従業員数を確保している。現場リーダーを置き執行体制、役割を明確化して運営している。また、清掃業務に関しては週3日を目安に配置し常に清潔な状態を保てるよう努めている。
	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	防火管理者1名配置し管轄消防署に届出を行っている。
	書類は適正に保管され、必要な報告を市に行っているか	4	毎月必要な書類を適正に保管し、必要な報告を市に確実に言い提出している。
	施設全体が清潔に保たれているか	4	定期清掃は週3回を目安に実施し、日々の清掃は従業員が行い施設全体を常に清潔に保っており、利用者からも評価をいただいている。
	法定点検や検査等は確実に実施しているか	3	協定書に基づき法定点検、検査を確実にやっている。
サービスの質に関する評価	利用者の満足度はどうか	4	10月には年に1回のアンケート調査を行い、全体の満足度では94.1%と非常に高い満足度の評価をいただいている。
	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	アンケートの要望等を伺い、可能なものに関しては利用者の声を反映し、業務改善を図るように努力している。予約端末の入力を親切に教えてくれるの声にもあるように登録団体の中には予約担当者の変更で予約に不慣れな方にも懇切に対応している。
	担当者のマナー、言葉づかい、服装等は適切であるか	4	年に1回接客・マナー研修を実施している。アンケートではあいさつ、言葉づかい、受付態度いずれも95%前後の高い満足度の評価をいただいている。
	クレーム等に対して適切に対処しているか	3	クレームが発生した際は記録をし、主管課担当者への報告・連絡・相談の体制を整備している。令和6年度の苦情認定は0件となっている。
	個人情報適切に取り扱われているか	3	個人情報取り扱いのマニュアルを整備し、年に1回研修を行い鍵付き書庫に保管をするなど適切に取り扱っている。
	業務に必要な研修を実施しているか	4	年間計画に沿った形で研修を6回計画し6回実施している。今回は特に消防・防災・防犯研修では、すでに実施済みの消防訓練を踏まえ、職員全員がAED、通報、避難、消火等の役割を全て1人でマスターできるよう徹底した研修を実施している。
	合理的配慮等、障害者への対応は適切であったか	4	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1回対応研修を実施している。
	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）		指摘事項なし。
に施設の特性 準の評価 水性			
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	令和6年度は、指定管理者応募の際の企画提案書の中で提案させていただいた指定管理期間中の「介護予防まつり」について、具体的な対応企画を計画し実行することができました。今まで福祉関連の機関と協力して自主事業を計画することはありませんでしたが、市高齢福祉課、地域包括支援センターこいがくぼとの連携により「いきいきセンターまつり」として実施することができ、参加者からは喜んでいただいたお声をいただきました。施設アンケートの中の窓口対応においては、あいさつ、言葉遣い、受付態度等は前年を上回る満足度となっており、全体の満足度においても、94.1%（前年+5.1%）の利用者に、満足・どちらかというと満足と評価していただきました。	
		評価者氏名：菅田 正彦（労働者協同組合ワーカーズコープ・センター事業団 福祉の杜とくら地域福祉事業所長）	