

指定管理者評価票(評価対象年度: 6年度)

施設名	いきいきセンター	所属名	健康部健康推進課
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	令和3年4月1日から令和8年3月31日
施設の設置目的	高齢者等(40歳以上)の健康保持及び増進を図るため。		
事業概要	高齢者等(40歳以上)の健康保持及び増進を目的に健康づくりの場を提供する。		

単位:円

	年度	年度	年度	累計
収入	8,349,431	8,326,000	8,426,103	25,101,534
収入内訳	指定管理料	8,226,000	8,326,000	8,426,000
	利用料金	0	0	0
	その他	123,431	0	103
支出	8,328,845	8,139,557	8,353,111	24,821,513
収支差額	20,586	186,443	72,992	280,021

※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. 基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
の収支確定計画	収支計画に基づき適正に執行されたか	3	収支計画書通りに執行された。	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・企画提案書通りに実施され、適正に管理を実施した。	3	3
	開館予定日数・開館時間は守られていたか	3	開館予定日数・開館時間共に守られた。	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	4	従業員数が適正に確保され、執行体制が明確になっていた。また、予約システムによる抽選確定日や先着予約初日には、人員を強化して配置している日もあった。	4	4
	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	指定管理者の担当者が防火管理者も担っており、事業計画書の人員配置計画通りの人員として確保されていた。	3	3
	書類は適正に保管され、必要な報告がされていたか	4	書類は適正に保管され、事業計画書、事業報告書等も、迅速に提出がされていた。また、アンケート結果の報告では、概要版も作成し、施設に掲示されていた。	4	4
	施設全体が清潔に保たれていたか	4	清掃回数を仕様書上の週2回から原則週3回に増やし、施設全体が清潔に保たれている。利用者アンケートの結果より、「ホール」は満足度が9割以上、「トイレ」は満足度が8割以上保たれており、市の要求水準を上回っている。	4	4
	法定点検や検査等は確実に実施されていたか	3	指定管理者による日常点検を全開館日実施。また、建物所有者である東京都住宅供給公社による消防設備点検は、2回実施。(9、3月)	3	3

	年度	年度	年度	3箇年平均
利用者数 利用件数 利用率	12,573人(延べ人数) 1,117件 80.0%	11,353人(延べ人数) 1,063件 74.4%	11,373人(延べ人数) 1,052件 73.4%	11,766人(延べ人数) 1,077件 75.9%
利用者満足度(%)	94%	89%	94%	92%

※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	回答者の94%が満足（「満足」「どちらかといえば満足」の回答者の合計）と回答し、高い評価を得ている。利用者からのコメントも概ね満足頂いている意見となっている。	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	利用者アンケートの集計後に研修を行い、再度接遇に際しての基本を徹底した。また、サービス向上等を目的とした研修を3回実施し、業務に生かしている。	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	利用者アンケートの結果では、窓口対応の5項目において9割以上が満足と答えており、昨年同様に高い評価となっている。	4	4
	クレーム等に対して適切に対処していたか	3	令和6年度も、昨年度に引き続きクレームは発生していない。クレームが発生した場合にも対応できるよう、苦情対応の研修等を行っている。またマニュアルも現場に配置しており、適切に対処できる環境が整っている。	3	3
	個人情報が適切に取り扱われていたか	3	市の個人情報の取扱いに準じて、指定管理者が定めた個人情報保護対策に基づいて対応しており、個人情報については、適切に取り扱われている。	3	3
	業務に必要な研修を実施していたか	4	認知症、障がい者対応研修、消防・防災・防犯訓練等、必要な研修が実施された。消防・防災・防犯訓練では、火災発生時の対応や不審者侵入時の緊急対応について実践及び座学で確認を行った。	4	4
	合理的配慮等、障害者への対応は適切であったか	4	「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」等に準じたマニュアルを作成し、合理的配慮を意識し対応している。また、これに関する研修も実施している。	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）		指摘事項無し。		
施設応じの評た特性に					

※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
関実提選す施案定する状内時評況容の価にの	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	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て実施した場合を含む）	有	提案有無 実施有無	有 有
	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て実施した場合を含む）	有	提案有無 実施有無	有 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	利用者アンケートにおいて、利用者の満足度は94%となっており、施設利用率も高水準を維持している。指定管理期間内に実施すると提案のあった、介護予防祭り（いきいきセンターまつり）を地域包括支援センターと連携の上実施し、利用者数向上への努力も見られた点も評価できる。また、利用者層の拡大に向けた取り組みとして、自主事業の実施にあたり、引き続き40～60歳代も参加可能なプログラムも行い、参加者も増加している。来年度も、より幅広い利用者層獲得に向けて、さらなる努力に期待したい。		4	4
主管課長：健康部健康推進課 氏名：占部 英一					

指定管理者評価委員会の評価			
総合評価		評価の理由等	
	FALSE		