

指定管理者評価票(評価対象年度:令和4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	特定非営利活動法人ワーカーズコープ	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2年度	令和3年度	令和4年度	累計
収入		33,394,285	32,759,762	35,019,590	101,173,637
収入内訳	指定管理料	33,394,285	32,759,748	33,093,822	99,247,855
	利用料金		0	0	0
	その他		14	1,925,768	1,925,782
支出		33,368,834	34,594,400	37,546,974	105,510,208
収支差額		25,451	-1,834,638	-2,527,384	-4,336,571

※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	光熱費等の高騰により,予算執行状況に増減があったが,適正に管理されていた。	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	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されている。	3	3

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	3箇年平均
利用者数 利用件数 利用率	<p>【福祉センター】 利用者数:16,529人 利用件数:1,664件 利用率:41.1%(※) ※コロナ禍で貸出しされ なかった料理実習室を除 くと利用率は48.0%</p>	<p>【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%</p>	<p>【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%</p>	<p>【福祉センター】 利用者数:25,049人 利用件数:2,267件 利用率:43%</p>
	<p>【生きがいセンター】 利用者数計:2,615人 (内訳) 個人利用者数:1,566人 団体等利用者数:1,049人 利用率:16.0%</p>	<p>【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%</p>	<p>【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%</p>	<p>【生きがいセンター】 利用者数計:4,745人 (内訳) 個人利用者数:1,891人 団体等利用者数:2,854人 利用率:23.8%</p>
利用者満 足度(%)	<p>【福祉センター・生きがい センター共通】90.7% とても満足44・満足74 不満11・とても不満1</p>	<p>【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</p>	<p>【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</p>	<p>【福祉センター・生きがい センター共通】92.1%</p>

※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91%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	御意見があった予備のトイレトーパーの入れ物の作成や、駐輪場の看板の設置など、利用者により添った運営を行っていることを確認した。	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	アンケートにて、職員のマナー等については「とても満足」、「満足」の回答が99%となっており、非常に高かった。	4	4
	クレーム等に対して適切に対処していたか	4	クレームはなかった。マニュアル等を作成し、あった場合に備え職員間で共有が図られていることを確認した。	4	4
	個人情報適切に取り扱われていたか	3	個人情報記載された書類やパソコンは、全て施錠可能な棚に格納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	必要な研修は計画のとおり、実施している。月1回全職員でミーティングを行い、研修内容を情報共有する工夫をしていた。	4	4
	合理的配慮等、障害者への対応は適切であったか	4	職員の意識・対応方法は、研修を受講するなどして習得し、状況に応じて適切に対応し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)	—		—	—
施設の準特性に応じた	関係機関との連携ができているか	3	警察や消防と連携して交通マナーや特殊詐欺について、利用者へ周知を図るなど対応していた。	3	3
	地域、多世代にわたる交流ができているか	4	ハロウィンのイベントや書き初め展等多世代交流を図る機会を設けていた。	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た。	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	近隣の小学校の児童や保護者等、多世代が参加するハロウィンイベントを開催し、イベントで利用団体が手品を披露する等、特性を活かした企画を実施した。	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
関連する状況の	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	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
		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	提案有無 有	提案有無 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	<p>【福祉センター（地域共生推進課）】</p> <p>令和4年度は、前年に引き続きコロナ禍での運営となったが、指定管理者の新型コロナウイルス感染症対策や地域交流の推進等の工夫により、利用人数が大幅に回復してきている。利用者に対し、施設や物品を使用した後の消毒をお願いするなど負担をかけていたが、丁寧な説明や対応等により、大きなトラブルもなく運営ができたと考えられる。</p> <p>また、古くなった看板や見えなくなってしまった駐車場の白いライン等を、見えやすく再塗装するなど常に利用者目線に立った運営を行っていた。</p> <p>さらに、新型コロナウイルス感染症対策として、近年見合わせていた自主事業の「とくらカフェ」を再開した。久しぶりということや福祉センター周辺に飲食店が少ないという事情もあり、利用者からは好評であった。また、「みんなの食堂」の代わりとして行った「ハロウィンイベント」や昨年に引き続き近隣の第十小学校による「新春書き初め展」を行うことで、多世代交流を図るイベントの企画・運営を行っていた。</p> <p>利用者の満足度やサービスの部分で高評価を得ていること、新型コロナウイルス感染症対策や修繕等に迅速に対応できていることから、総合評価を4とした。</p> <p>【生きがいセンターとくら（高齢福祉課）】</p> <p>新型コロナウイルス感染症対策をとりながら、生きがい交流事業の講座ではできるだけ多くの申込者が受講できるように講師等と交渉しながら定員枠を調整していた。また、公共施設予約システム導入においては、利用者には丁寧な説明と案内を実施し、大きな混乱はなかった。次年度以降も、さらなる発展が期待できる。</p>	4	4
		主管課長：地域共生推進課 氏名：新井 宏伸 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	<p>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。完染防止策上、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む中、とくらカフェを再開、また、ハロウィンイベント等ではこ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。</p>	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	<p>福祉センターにおいては、利用者がコロナ禍前の平成30年度と比較して、9割程度まで回復している。その要因として、指定管理者が地域の交流拠点としての機能が求められていることを理解し、新型コロナウイルス感染症対策を講じた上で、とくらカフェの再開、ハロウィンイベントの開催、また、多世代交流を図ることができる、第十小学校の書初め展の実施等を行ったことが大きく寄与していると考えられる。</p> <p>令和5年度は指定管理期間の最終年度となるが、引き続き施設の管理にとどまらず、その施設の設置目的を達成できるよう業務を行っていただきたい。</p>	4	4