

指定管理者評価票(評価対象年度:4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	特定非営利活動法人ワーカーズコープ	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

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	累計
収入	7,342,281	8,076,000	8,349,431	23,767,712
収入内訳	指定管理料	8,076,000	8,226,000	23,644,281
	利用料金	0	0	0
	その他	0	0	123,431
支出	7,313,578	8,032,077	8,328,845	23,674,500
収支差額	28,703	43,923	20,586	93,212

※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
の収支適確計画	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
	閉館予定日数・閉館時間は守られていたか	3	閉館予定日数・閉館時間共に守られた。空調入替修繕に伴い、8月22日～8月31日は休館した。(一部スタッフは鍵の開閉等で出勤)	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。空調の入替修繕日には、鍵の開閉時間を除き職員を休みとした。また、予約システム導入により、当初はより丁寧に対応するため、人員を強化して配置していた。	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、期日を守り提出がされていた。指定期間が2年目に入り、書類の保管場所などの運営について確立し、整理整頓することができている。	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回から週3回に増やし、施設全体が清潔に保たれている。また、備品や廃棄物の整理を行い整理整頓を図った。利用者アンケートの結果より、「ホール、トイレ」の満足度は高く保たれており、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

	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	8,763人(延べ人数) 804件 75.0%	11,389人(延べ人数) 984件 81.5%	12,573人(延べ人数) 1,117件 80.0%	10,908人(延べ人数) 968件 78.8%
利用者満足度(%)	79%	88%	94%	87%

※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9割以上が満足(「満足」「どちらかといえば満足」の回答者の合計)と回答し、昨年度より、高い評価を得ている。また2月に施設予約システムが導入することへの期待とともに不安な声もあったが、丁寧に対応した。	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	アンケートを確認し、可能なものは反映できるよう努力している。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項目において約9割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	要望は受けたが、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、苦情対応の研修等を行っており、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、消防防災訓練等、必要な研修が実施された。消防防災訓練では、自衛消防訓練の内避難誘導について身につけているかを再度確認を行った。また、今年度より利用者アンケートを受けての研修を行い、接客向上の研修を拡充した。	3	3
	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)	4	より幅広い年齢層の活用を促すため、40代~60代向けの自主事業を実施し、参加者も増加してきている。新たな広報場所等も検討しており、今後にも期待できる。	4	4
施設の水準に応じた評価					

※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
関実提案選定時の状況内容の評価	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して実施した場合を含む)	有	提案有無	提案有無
					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して実施した場合を含む)	有	提案有無	提案有無
					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	<p>利用者アンケートにおいて、利用者の満足度は昨年度より高く9割以上となっており、施設利用率も高水準を維持している。また、住宅供給公社の大規模修繕や空調入替修繕時にも、柔軟な対応ができていた。施設予約システムの導入時にも、利用者へ適切に対応しており、市の要求水準を上回っていると評価できる。利用者層の拡大に向けた取り組みとして、40代～60代向けの自主事業を行い、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。</p>	4	4
主管課長：健康部健康推進課 氏名：中島 弘美				

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>令和4年度はトミンハイムの大規模修繕、空調設備の入替修繕、また、2月からは予約システムの導入と大きな案件が続きましたが、いずれの案件も市主管課と連携して、早めに利用者への告知や丁寧な説明等事前に十分な準備をし臨みましたが、通常の運営に支障をきたすことなく、予約システムについてもスムーズに導入できました。自主事業の講座につきましては40代・50代をいかに取り込むかが課題でしたが、全参加者の40%を超え一定の成果を得ることができました。施設アンケートでは、90%以上の利用者に、満足・どちらかという満足と評価していただきました。</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>アンケート結果を共有することを研修に取り入れ、より良い施設運営につなげている。また、以前から課題となっている40代50代の利用が少ない点については、広報を工夫したり、ターゲットが明確になる事業名にしたりするなどの継続した取組により利用者の増につながっている。幅広い世代に利用していただくための工夫と併せて、市内のより多くの地区の方々にも利用していただくための検討等も進めていただきたい。</p>	4	4