

第4号様式

指定管理業務評価表

施設名	富士見市立老人福祉センター	令和7年度	事業報告
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5年4月1日 ～ 令和10年3月31日	所管課	健康福祉部 高齢者福祉課

自己評価…指定管理者 所管評価…市(施設所管課)					
1 業務の 実施体制	個別評価項目	確 認 基 準	自己評価	所管評価	施設所管課評価意見
	人員体制	事業計画書どおりの人員を配置している。	A	A	
		必要な資格や経験を有する人員が配置されている。	A	A	
		責任者(代理する者)が施設に常駐している。	A	A	
	職員の対応等	仕事内容を十分に把握し、利用許可や施設案内等を迅速かつ適正に行っている。	A	A	
		名札を着用し、業務遂行にふさわしい服装となっている。	A	A	
		利用者の要望や苦情等に対して適切に対応している。	A	A	
		言葉遣い、態度などの接遇は適切である。	B	B	職員の接遇について、複数の利用者から苦情、問合せがあった。
		事業計画に即し、職員研修を計画的に実施している。	A	A	
	法令等遵守	法令、条例等に基づき管理運営を行っている。	A	A	
2 業務の 内容・水 準	個人情報保護	個人情報保護に関する規程が整備され、個人情報の漏洩、滅失等の対策を講じている。基本協定書の個人情報取扱特記事項を遵守している。	A	A	
	情報公開	情報公開に関する規程が整備され、適切に対応できる。	A	A	
	報告書の提出	定期報告書、事業報告書を期限内に提出している。	A	A	
	安全、緊急対策	事故・災害等緊急時のマニュアルがあり、訓練が実施され、連絡体制や対応体制ができている。また、事故等があった場合、適切な対応が行われ、報告が市にされている。	B	B	送迎バスの施設内設備への接触事故が発生した際、適切な手順での報告ができなかった。
		事故防止及び安全確保(避難通路の確保等)のために施設や設備の目視や点検を行い、常に施設や設備の状況を把握している。	A	A	
	維持管理	条例等の規定に基づき開館日、開館時間を遵守している。	A	A	
		外部委託の内容は、事前に市の承認を受けており、適切である。	A	A	
		仕様書等に従い、清掃、警備、衛生管理を適切に行い、利用者が施設を快適に利用できる環境となっている。	A	A	
		仕様書等に従い、施設・設備の保守管理を適切に行い、利用者が安全・快適に施設を利用できている。	A	A	
		備品台帳に基づき、備品を適切に管理し、利用者が快適に利用できているか。	A	A	
	事業運営	協定書等に従い、適切に修繕を行っている。	A	A	
		事業計画書に即し、自主事業を実施している。	A	A	
		事業内容が利用者サービスの向上に寄与している。	A	A	
		地域や他施設との連携に努めている。	A	A	
		利用者の要望等の把握方法は適切である。	A	A	
3 収支等	利用者アンケート	要望等の対応策は適切である。	A	A	
		利用状況	A	A	
	管理記録	業務日誌を適切に整備、保管している。	A	A	
		点検、修繕等の履歴が適切に記録、保管されている。	A	A	
	環境配慮	省エネ、ゴミの抑制、リサイクルの推進に努めている。	A	A	
		経理事務	A	A	
	収支状況	専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行っている。	A	A	
		収支予算書と比較して、収支状況は適正である。	A	A	
	経費縮減	経費が縮減され、又はその縮減に向けた努力を行っている。	A	A	
		総合評価	B	B	
成果・課題等	(自己評価)昨年度の評価を受けて、課題の整理と改善方針を全職員で共有し、計画的かつ継続的に施設運営の質の向上に取り組みました。毎月の職員会議においては、自主事業、保守管理、会計等の進捗管理および実施計画の共有を行い、全職員で相互に確認・改善できる運営体制を維持しています。また、朝礼・夕礼を通じた日常的な振り返りにより、情報共有の徹底と業務の標準化・精度向上を図りました。自主事業については、前年度比23回の増加、参加者数768人の増加となり、事業展開の充実につながりました。個人利用者数は増加した一方で、団体利用者数の減少により、総利用者数は21,038人と前年度比で減少となりました。利用者の高齢化や近年の利用動向の変化を踏まえ、ニーズの把握と参加機会の創出・拡充に取り組みました。利用者主体の取組として、「びん沼交流県人会」や「びん沼パークゴルフ大会」をはじめ多くの行事で、利用者実行委員会による行事運営が行われました。利用者が企画段階から関わり役割を担うことで、主体性の向上および交流機会の拡充につながり、利用者の主体的な参画と協働による運営体制の構築を推進しました。また、ふらっとルームでは、手芸教室や健康体操等を通じて、継続的な交流機会の創出と健康増進を図りました。接遇面では、来館時および退館時の声掛けを徹底し、利用者対応の均一化と要望の把握に努め、サービス品質の向上を図るとともに、利用者との信頼関係の構築につなげました。一方で、職員の思い込みや配慮不足により、結果として利用者を不快にさせてしまう事態が複数回生じました。今後はこのような事態を繰り返さぬよう、全職員を対象とした接遇研修を実施し、意思疎通の徹底と意識向上に努めてまいります。管理面では、送迎バスの施設内設備への接触事故および報告の遅れが発生したことを受け、運転技能講習の受講、事故発生時の通報、報告手順を再確認し、安全管理体制の見直しを図りました。今後も、利用者が安全かつ安心して利用できる施設運営を基本とし、管理体制の強化およびサービス品質の継続的な向上に取り組みます。				
	(所管評価)利用者ニーズを把握するために積極的なコミュニケーションを図り、自主事業の取組みを活性化したことで個人利用者の増加につなげることができた。利用者により自主事業への参加を継続的に促したことで再来館へのきっかけを作り、施設を利用する高齢者の外出意欲の向上に寄与している。一方で職員の接遇について、情報共有不足などで利用者に誤解を招く事象が複数回発生した。接遇については研修を実施するなど改善に努めているが、職員間の情報共有を適切に行い、いつ、誰が対応をしても一定以上の基準を示せるようにする必要がある。送迎バスの施設内設備への接触事故の際に報告の遅れが発生した。事故の大小に関わらず適切な手順を踏むことの重要性や職員の役割を再確認する必要がある。万が一事故が発生した場合でも、全職員が事故対応手順、自身の役割を理解し迅速な対応ができるように取組んでほしい。				

※評価区分

① 個別評価	AA(優 良)＝協定書、仕様書等を遵守し、その水準よりも優れた管理運営内容である。 A(良 好)＝協定書、仕様書等を遵守し、その水準に沿った管理運営内容である。 B(問題含)＝協定書、仕様書等を遵守しているが、管理運営内容の一部に問題がある。 C(要改善)＝協定書、仕様書等を遵守しておらず、改善が必要な管理運営内容である。
	
② 総合評価	AA(優 良)＝個別評価がすべてA以上であり、かつAAが過半数である。 A(良 好)＝個別評価がすべてA以上である。(上記以外) B(問題含)＝個別評価がすべてB以上であり、Bの割合が1割未満である。 C(要改善)＝上記以外