

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	R6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)

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
	1	人員体制	事業計画書どおりの人員を配置している。	B	B
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。	A	B	利用者から言葉遣いに対する指摘や、勤務中に利用者とのゲームをする等不適切な行動があった。
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	
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ます。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。	A	B	送迎バスの運行時に上期2回、下期2回の物損事故があった。事故発生者には全体の研修の他に、個別研修を行い、改善に努めている。	
	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		
2	維持管理	条例等の規定に基づき閉館日、閉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	
		協定書等に従い、適切に修繕を行っている。	A	A	
	事業運営	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	
	利用者アンケート	利用者の要望等の把握方法は適切である。	A	A	
	要望等の対応策は適切である	A	A		
利用状況	利用者数、稼働率等は、適正な水準にある。	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		
3	経理事務	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	
	収支状況	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	<p>(自己評価) 令和5年度の指定管理業務では、保守管理におけるコンプライアンス、研修等について適正に業務執行されない状況がありました。業務改善にあたり本部長、事務局長、エリアマネージャーが入り、保守点検の年間スケジュールを立て、全職員で役割分担を行い、毎月の職員会議で実施状況を確認し、確実に実施するよう努めました。研修についても年間計画を立て、状況に応じて予定を変更する等、現場に即した研修を実施することができました。日々の終礼において振り返り、情報共有を行いPDCAサイクルを日常業務に取り入れ業務改善に努めました。自主事業については、「利用者をお客様にしない」という事を理念に、行事の企画や準備から利用者と共に進めてきました。特にコロナ禍において実施ができなかった「びん沼まつり」では実行委員会形式で進め、当日の準備や司会なども担っていただきました。敬老の日に合わせて、「敬老の日祝い」を開催し、長寿のお祝いやじゃんけん大会等利用者自身が参加できる内容を取り入れました。春の春のフェスティバルは今年度初めての取組みとして、富士見市で活動しているボランティアバンドによる演奏や利用者紅白歌合戦等を行いました。参加した利用者からは「楽しかった」と「又、お願い!」といった感想も聞かれました。これらの行事において利用者が参加しやすいよう配慮も行い、利用者増にも努めました。</p> <p>一方、課題として、年度途中で1名退職し、採用活動を進めていたものの補充できないまま年度末を迎えることになりました。車両事故が4回発生し、上期においては報告が遅くなるという事もありましたが、その反省を機に実車研修、緊急対応マニュアルによる事例検討等、これまでの事故対応を見直し迅速な報告に努めています。利用者が体調不良になった際には適切な処置に努め、市担当課、法人事業本部へ速やかに報告し対応することができました。利用者の接遇についてご指摘をいただくこともありますが、注意指導を行い、必要に応じて研修受講を行い改善に努めています。</p> <p>令和7年度においても、利用者が安心して過ごせ、役割を持てる施設づくりを目指し、質の向上に努めてまいります。</p>				
	<p>(所管評価)</p> <p>前年度のモニタリングの評価を受け、法令等遵守、維持管理項目の保守点検業務、研修の実施については計画に基づき実施されており、再発防止の取り組みが行われ一定の改善を確認することができた。</p> <p>一方で常勤職員の急な退職により、令和7年1月から3月まで常勤職員が1名不足の状態での運営となってしまった。採用活動を行ったが、年度内の採用には至らなかった。</p> <p>利用者からの問い合わせに回答した際に不快に思わせる発言があり注意を受けることや、利用者に誘われて業務時間中にゲームに参加する等不適切な行動が複数回見られた。</p> <p>バスの送迎中に上期2回、下期2回の物損事故が発生している。全体の研修の他に事故発生者には個別研修を行っており、事故を未然に防ぐ取り組みを行っている。</p> <p>利用者懇談会について、年2回の開催を計画していたが、今年度は1回の開催しかされていない。</p> <p>自主事業の再開や回数が増加等で利用者の憩いの場になるような活動の企画、実行がされているが、管理面や安全対策にはB評価の項目が複数あるため、優先順位を付け改善に努める必要がある。</p>				

※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