

指定管理者評価資料（令和6年度対象）

施設	国分寺市いきいきセンター
主管課	健康推進課
指定管理者	労働者協同組合ワーカーズコープ・センター事業団

モニタリングチェックシート

実施施設名：いきいきセンター

作成年月日：令和6年8月14日

指標	チェックポイント	確認方法	判定	確認した内容及び指示内容等
の収 適支 確計 性画	収支計画に基づき維持管理費、人件費等が適正に執行されているか	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	収支計画に基づき、管理運営が適正に行われていることを確認。自主事業については、年3回の実施を計画しており、うち1回目は6月25日に介護予防祭り(いきいきセンターまつり)を地域包括支援センターこいがくぼと協力し実施。残り2回は下期に実施予定。
業務の 履行 状況 の確認	協定等に基づき業務が実施されているか	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	協定書に基づき業務が実施されている。自主事業については、5年に一度行うこととなっていた、介護予防祭りを実施。引き続き利用者層の拡大、利用者数の増加に向けて工夫している。
	開館予定日数・開館時間は守られているか	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	協定書に基づき、開館予定日数・開館時間は守られている。
	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るか	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	就業報告書にて確認。事業計画書「人員配置計画」に基づき、適正に執行されている。
	管理運営に必要な有資格者(防火管理者等)が確保されているか	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	指定管理者であるワーカーズコープ担当者が防火管理者を担っており、現地にて掲示を確認。
	書類は適正に保管され、必要な報告がされているか	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	書類は適正に保管され、毎月の報告書等は取り決めどおり報告されている。
	施設全体が清潔に保たれているか	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	清潔に保たれている。また、原則週3回、清掃担当者による清掃が実施されている。
	法定点検や検査等は確実に実施されているか	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	全開館日において日常点検を実施。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を9月に実施予定。
サー ビス の質 に関 する 確認	利用者の満足度はどうか(※アンケート調査を実施した場合は資料を添付すること)	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	高い利用率を維持しており、全体としては満足度は高い。また、令和4、5年度で個別施設計画で空調とLEDの修繕や住宅供給公社の大規模修繕を行ったため、ハード面での満足度が上昇している。アンケート調査は10月に実施予定だが、ご意見をいただいた際は市にも報告し、対応するようにしている。
	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	<input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	利用者から直接いただいたご意見は、逐次サービスの向上に反映している。加えて利用者の声を受け付ける意見BOXを常設している。また、9月に苦情対応研修を予定している。
	担当者のマナー、言葉づかい、服装等は適切であるか	<input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	適切である。また、令和7年2月に接遇に関する研修を実施予定など、研鑽にも努めている。
	クレーム等に対して適切に対処しているか	<input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	4月から8月までクレームはない。クレーム対応マニュアル配置済み。
	個人情報が適切に取り扱われているか	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	「ワーカーズコープ・センター事業団個人情報保護方針」に基づいて対応。個人情報が含まれる個表は鍵のかかる場所に保管していることを現地確認。6月には個人情報の研修も実施している。
	業務に必要な研修を実施しているか	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input type="checkbox"/> 現地	○	6月に個人情報研修が実施されている。9月以降では、他の項目に記載したもののほか、11月に防災訓練、12月にアンケート結果を受けての研修を予定している。
	合理的配慮等、障害者への対応は適切であるか	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input type="checkbox"/> 現地	○	マニュアルが作成されている。また、3月に障がい者対応研修を実施予定。
	業務の改善が図られているか (※改善の指摘事項があった場合のみ記載)	<input type="checkbox"/> 書類 <input type="checkbox"/> 現地		指摘事項特になし
応施 じ設 確た の認 水特 準性 のに	募集要項や仕様書等で示した具体的なサービス水準等から確認すべき項目を設定してください。	<input type="checkbox"/> 書類		
		<input type="checkbox"/> 現地		
		<input type="checkbox"/> 書類		
		<input type="checkbox"/> 現地		

※確認方法欄は該当する項目をチェックすること。

※判定欄は、「適合○」「一部不適合△」「不適合×」「該当なし―」を記載すること。

※改善が必要な場合は指示書を指定管理者へ送付し、改善計画書の提出を求めること。

モニタリングチェックシート

実施施設名：いきいきセンター

作成年月日：令和7年2月19日

指標	チェックポイント	確認方法	判定	確認した内容及び指示内容等
の収 適支 確計 性画	収支計画に基づき維持管理費、人件費等が適正に執行されているか	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	収支計画に基づき、管理運営が適正に行われていることを確認。自主事業については、年3回の実施を計画しており、うち1、2回目は実施済。3回目は3月21日に実施予定。
業務の 履行 状況 の確認	協定等に基づき業務が実施されているか	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	協定書に基づき業務が実施されている。自主事業については、5年に一度行うことになっていた、介護予防祭りを実施。引き続き利用者層の拡大や利用者の方の地域の偏りをなくすための工夫を引き続き行っている。
	開館予定日数・開館時間は守られているか	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	協定書に基づき、開館予定日数・開館時間は守られている。
	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るか	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	就業報告書にて確認。事業計画書「人員配置計画」に基づき、適正に執行されている。
	管理運営に必要な有資格者（防火管理者等）が確保されているか	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	指定管理者であるワーカーズコープ担当者が防火管理者を担っており、現地にて掲示を確認。
	書類は適正に保管され、必要な報告がされているか	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	書類は適正に保管され、毎月の報告書等は取り決めどおり報告されている。
	施設全体が清潔に保たれているか	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	清潔に保たれている。また、提案書を上回る形で、原則週3回、清掃担当者による清掃が実施されている。
	法定点検や検査等は確実に実施されているか	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input type="checkbox"/> 現地	○	全開館日において日常点検を実施。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が年に2回あり、二回目が3月に実施予定。
サー ビス の質 に関 する 確認	利用者の満足度はどうか（※アンケート調査を実施した場合は資料を添付すること）	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	10月に行ったアンケート調査では、センター全体の満足度は94%を超えており、満足度は非常に高い。また70%以上の利用率を維持しており、この点からも全体としては満足度は高いと思われる。
	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	<input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	利用者からいただいたご意見は逐次サービスの向上に反映するよう努めている。また、利用者アンケートのご意見もできるものから内容を反映している。あわせて意見BOXも設置している（BOXへの意見提出は近年ない。）。
	担当者のマナー、言葉づかい、服装等は適切であるか	<input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	アンケート調査においても満足度が各項目90%を超えており、適切である。市担当も現地で適切であることを確認している。
	クレーム等に対して適切に対処しているか	<input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	9月から2月までクレームはない。クレーム対応マニュアル配置済み。
	個人情報適切に取り扱われているか	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	「労働者協同組合ワーカーズコープ・センター事業団で作成している個人情報保護法の保護マニュアル」に基づいて対応。団体名簿等は鍵のかかる場所に保管していることを現地確認。
	業務に必要な研修を実施しているか	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input type="checkbox"/> 現地	○	2月までに、5回の研修会を行った。3月21日に認知症・障害者対応研修を予定。
	合理的配慮等、障害者への対応は適切であるか	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input type="checkbox"/> 現地	○	マニュアルが作成されている。また、3月に認知症・障害者対応研修を実施予定。
	業務の改善が図られているか （※改善の指摘事項があった場合のみ記載）	<input type="checkbox"/> 書類 <input type="checkbox"/> 現地		指摘事項特になし
応施 じ設 確認 たの 水特 準性 のに	募集要項や仕様書等で示した具体的なサービス水準等から確認すべき項目を設定してください。	<input type="checkbox"/> 書類		
		<input type="checkbox"/> 現地		
		<input type="checkbox"/> 書類		
		<input type="checkbox"/> 現地		

※確認方法欄は該当する項目をチェックすること。

※判定欄は、「適合○」「一部不適合△」「不適合×」「該当なし―」を記載すること。

※改善が必要な場合は指示書を指定管理者へ送付し、改善計画書の提出を求めること。

事業実施状況 指定管理者 自己評価票（令和6年度）

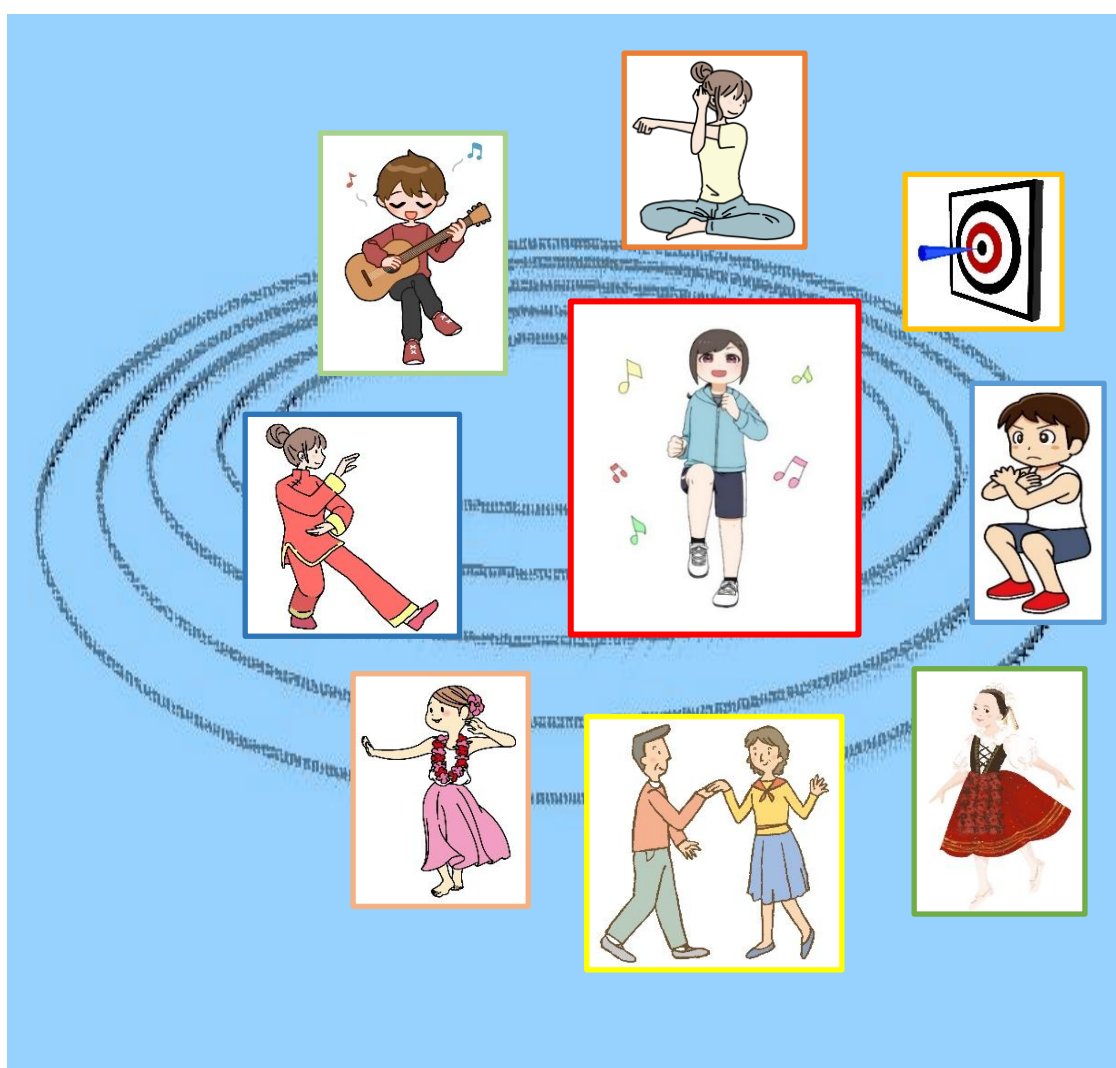
施 設 名	国分寺市いきいきセンター
指定管理者名	労働者協同組合ワーカーズコープ・センター事業団

※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
画収の支適計 確性	収支計画に基づき適正に執行されているか	3	計画通り適正に執行されている。
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るか	3	協定書に基づき業務を遂行している。
	開館予定日数・開館時間は守られているか	3	協定書に基づき、開館予定日数、開館時間を厳守して運営している。
	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るか	4	協定書と事業計画書に基づき、必要な従業員数を確保している。現場リーダーを置き執行体制、役割を明確化して運営している。また、清掃業務に関しては週3日を目安に配置し常に清潔な状態を保てるよう努めている。
	管理運営に必要な有資格者（防火管理者等）が確保されているか	3	防火管理者1名配置し管轄消防署に届出を行っている。
	書類は適正に保管され、必要な報告を市に行っているか	4	毎月必要な書類を適正に保管し、必要な報告を市に確実に言い提出している。
	施設全体が清潔に保たれているか	4	定期清掃は週3回を目安に実施し、日々の清掃は従業員が行い施設全体を常に清潔に保っており、利用者からも評価をいただいている。
	法定点検や検査等は確実に実施しているか	3	協定書に基づき法定点検、検査を確実にやっている。
サービスの質に関する評価	利用者の満足度はどうか	4	10月には年に1回のアンケート調査を行い、全体の満足度では94.1%と非常に高い満足度の評価をいただいている。
	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	アンケートの要望等を伺い、可能なものに関しては利用者の声を反映し、業務改善を図るように努力している。予約端末の入力を親切に教えてくれるの声にもあるように登録団体の中には予約担当者の変更で予約に不慣れな方にも懇切に対応している。
	担当者のマナー、言葉づかい、服装等は適切であるか	4	年に1回接客・マナー研修を実施している。アンケートではあいさつ、言葉づかい、受付態度いずれも95%前後の高い満足度の評価をいただいている。
	クレーム等に対して適切に対処しているか	3	クレームが発生した際は記録をし、主管課担当者への報告・連絡・相談の体制を整備している。令和6年度の苦情認定は0件となっている。
	個人情報が適切に取り扱われているか	3	個人情報取り扱いのマニュアルを整備し、年に1回研修を行い鍵付き書庫に保管をするなど適切に取り扱っている。
	業務に必要な研修を実施しているか	4	年間計画に沿った形で研修を6回計画し6回実施している。今回は特に消防・防災・防犯研修では、すでに実施済みの消防訓練を踏まえ、職員全員がAED、通報、避難、消火等の役割を全て1人でマスターできるよう徹底した研修を実施している。
	合理的配慮等、障害者への対応は適切であったか	4	合理的配慮を意識し、障がい者への対応を適切に行っている。また、障がい者対応マニュアルを整備し、年に1回対応研修を実施している。
	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）		指摘事項なし。
に施設の特性 準の 評価 水性			
指 定 管 理 者 の 自 己 評 価			
総合評価		評価の理由等	
4	市の要求水準を上回っている	令和6年度は、指定管理者応募の際の企画提案書の中で提案させていただいた指定管理期間中の「介護予防まつり」について、具体的な対応企画を計画し実行することができました。今まで福祉関連の機関と協力して自主事業を計画することはありませんでしたが、市高齢福祉課、地域包括支援センターこいがくぼとの連携により「いきいきセンターまつり」として実施することができ、参加者からは喜んでいただいたお声をいただきました。施設アンケートの中の窓口対応においては、あいさつ、言葉遣い、受付態度等は前年を上回る満足度となっており、全体の満足度においても、94.1%（前年+5.1%）の利用者に、満足・どちらかというと満足と評価していただきました。	
		評価者氏名：菅田 正彦（労働者協同組合ワーカーズコープ・センター事業団 福祉の杜とくら地域福祉事業所長）	

いきいきセンター

令和6年度 利用者アンケート集計結果



国分寺市いきいきセンター指定管理者
労働者協同組合ワーカーズコープ・センター事業団

いきいきセンター利用者アンケート集計結果

この度はアンケート調査にご協力いただきましてありがとうございました。アンケートの集計結果がまとまりましたのでご報告いたします。

皆様のご意見を踏まえて、よりよい施設運営を目指してまいりますのでよろしくお願い致します。

2024年 アンケート参加人数（回答数） 253名

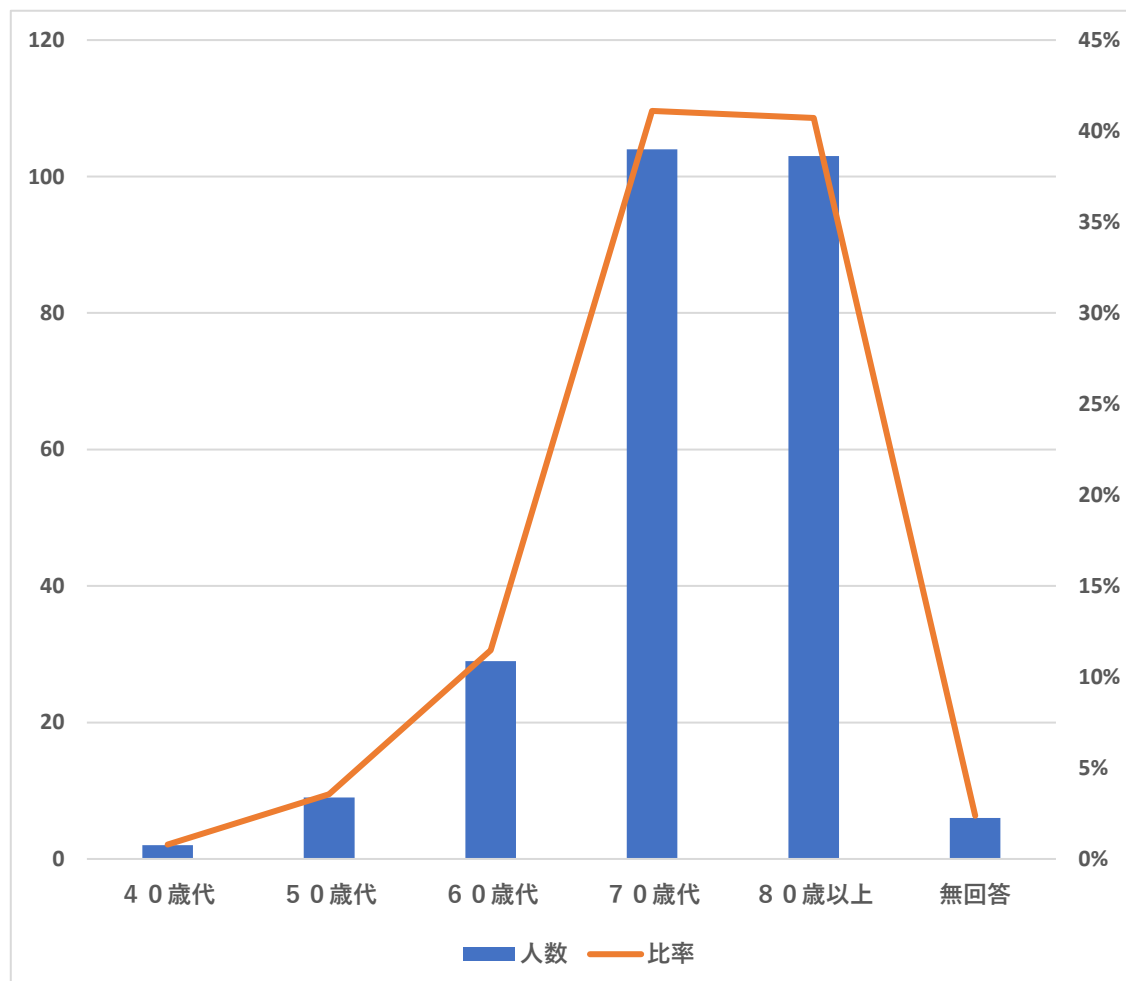
1. あなたの事についてお聞かせください。

（1）性別

男性	14	女性	220	無回答	19	合計	253
----	----	----	-----	-----	----	----	-----

（2）年齢

	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上	無回答	合計
人数	2	9	29	104	103	6	253
比率	1%	4%	11%	41%	41%	2%	100%



(3) お住まいの町名

東元町	8	西元町	19	南町	2	泉町	62
本町	5	本多	5	東恋ヶ窪	24	西恋ヶ窪	17
東戸倉	4	戸倉	7	日吉町	18	内藤	10
富士本	5	新町	2	並木町	2	北町	6
光町	2	高木町	3	西町	1	市外	48
無回答	3						

(4) 交通手段

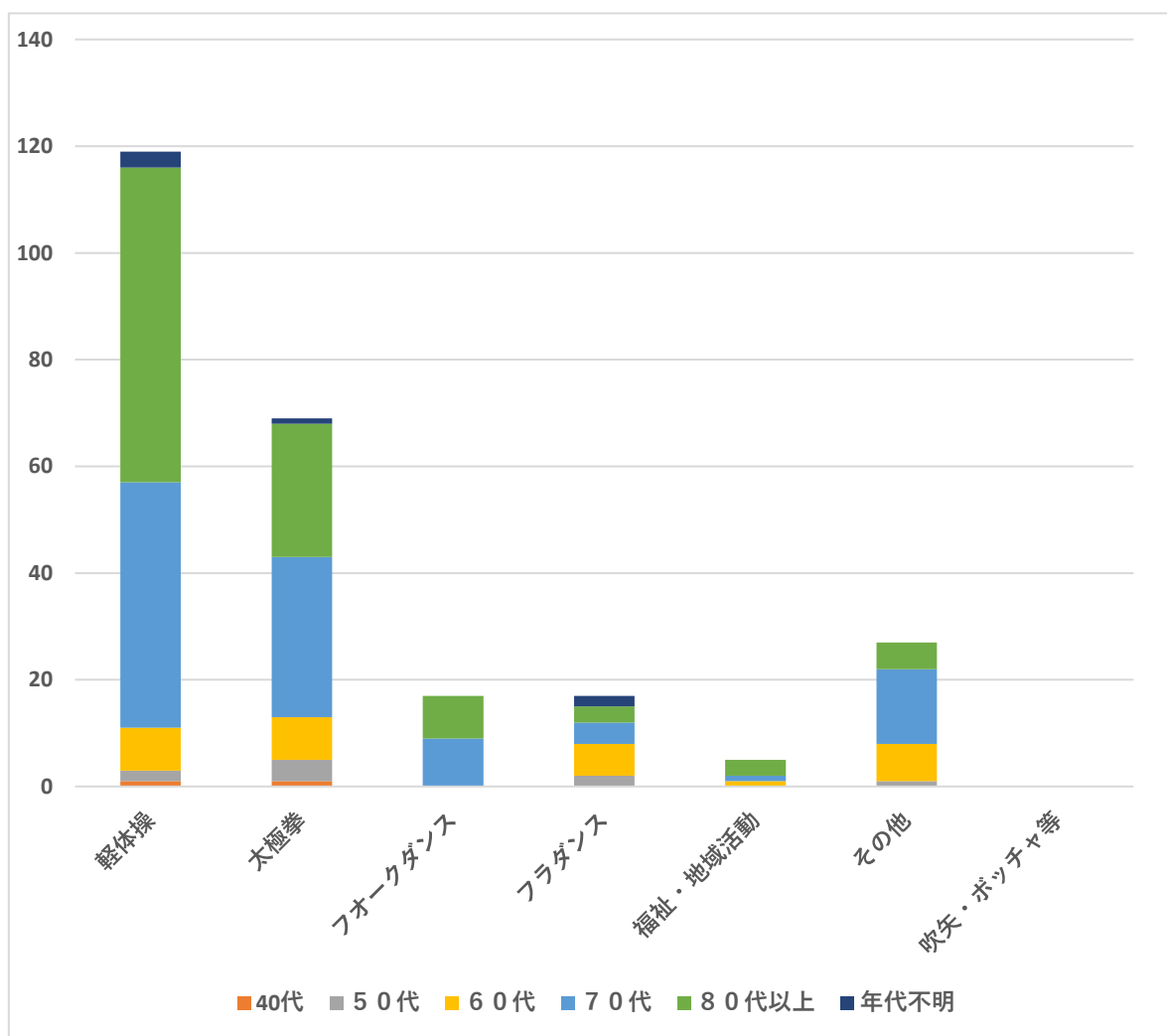
徒歩	111	自転車	45	バス	48	その他	49
----	-----	-----	----	----	----	-----	----

いきいきセンターの利用頻度をお聞かせください。

	40代	50代	60代	70代	80代以上	年代不明	計
1回/週	0	0	8	41	51	4	104
2回/週	0	0	1	5	11	0	17
3回/週	0	0	0	1	2	0	3
4回/週	0	0	0	0	1	0	1
1回/月	2	4	5	25	13	0	49
2回/月	0	0	5	19	14	0	38
3回/月	0	3	8	9	7	2	29
4回/月	0	1	0	3	2	0	6
5回/月	0	0	0	0	0	0	0
6回/月	0	0	0	0	0	0	0
無回答	0	1	2	1	2	0	6
計	2	9	29	104	103	6	253

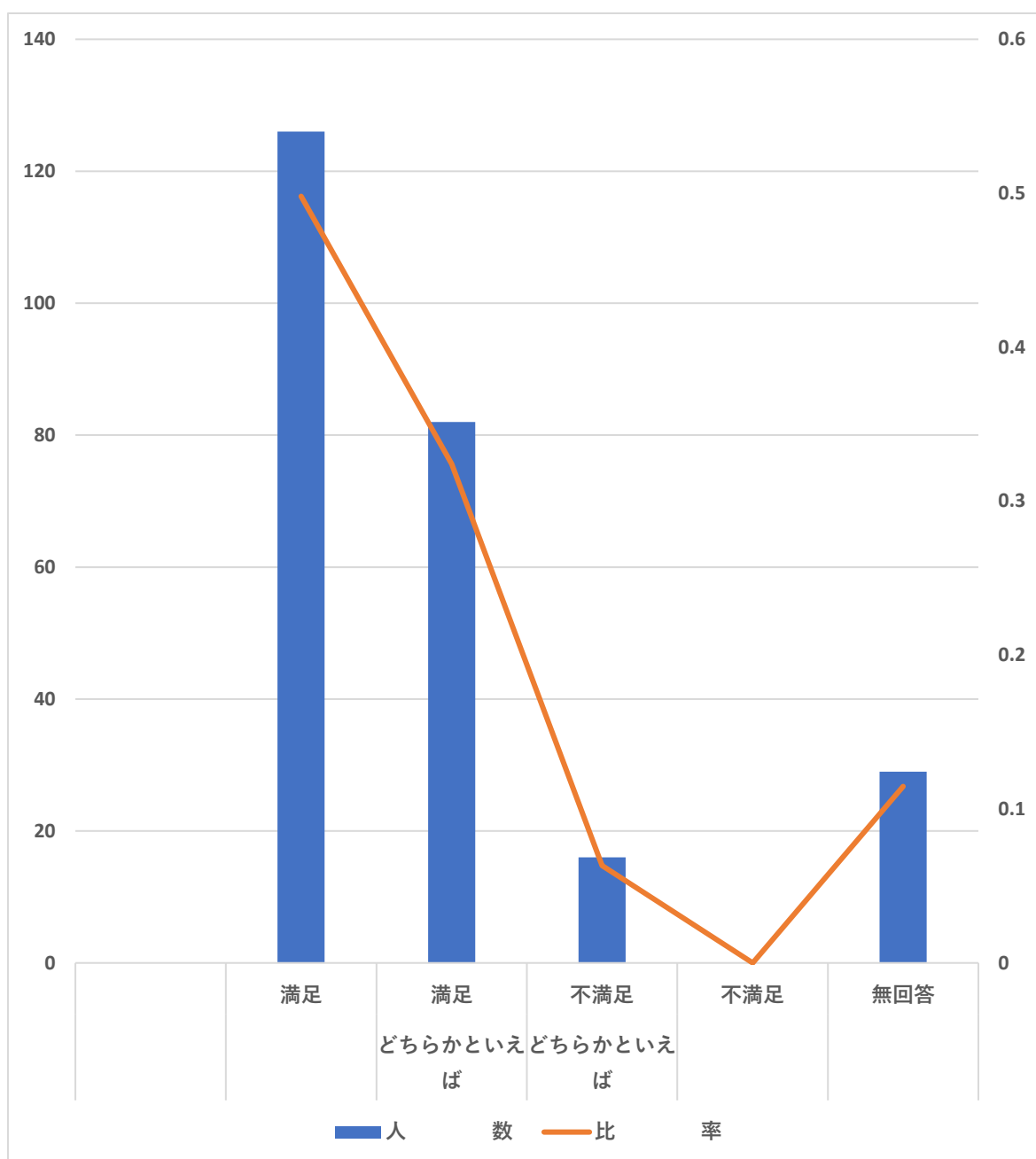
2.いきいきセンターをどのような用途でご使用ですか（複数回答）

	40代	50代	60代	70代	80代以上	年代不明
軽体操	1	2	8	46	59	3
太極拳	1	4	8	30	25	1
フォークダンス	0	0	0	9	8	0
フラダンス	0	2	6	4	3	2
福祉・地域活動	0	0	1	1	3	0
その他 吹矢・ポッチャ等	0	1	7	14	5	0



3.ご利用の際の申込み手続きは、いかがですか。

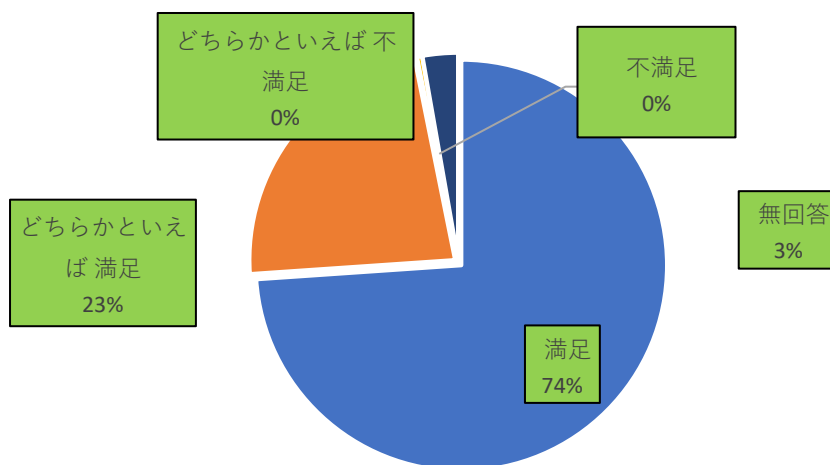
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満足	不満足	無回答	合計
人 数	126	82	16	0	29	253
比 率	50%	32%	6%	0%	11%	100%



4.いきいきセンターを利用時の雰囲気や清潔感はいかがですか。

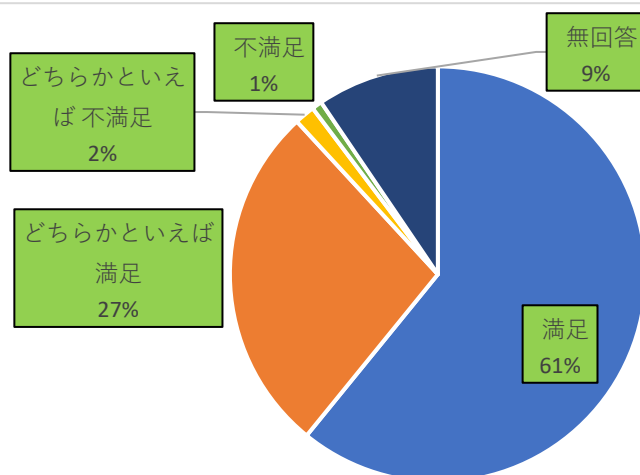
ホールについて

満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満足	不満足	無回答	計
187	58	1	0	7	253
74%	23%	0%	0%	3%	100%



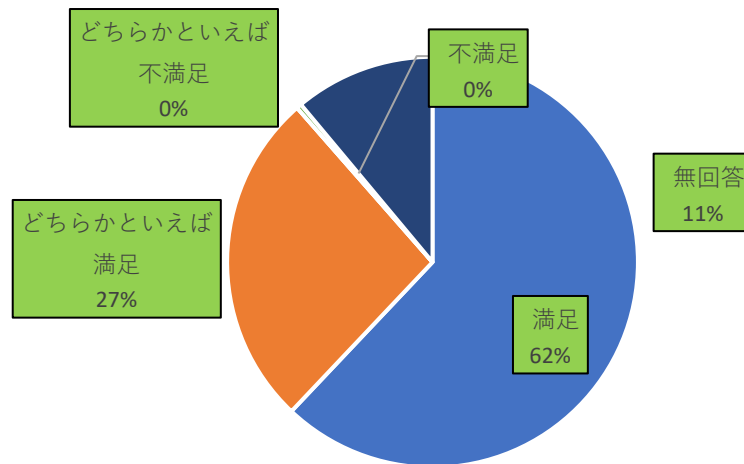
トイレについて

満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満足	不満足	無回答	計
154	69	4	2	24	253
61%	27%	2%	1%	9%	100%



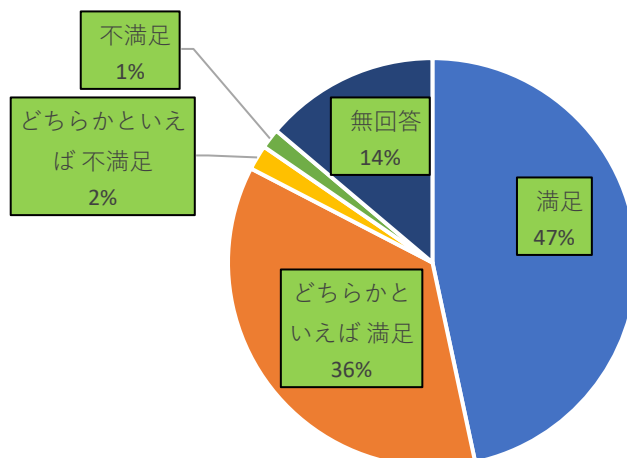
事務室について

満足	どちらかといえば 満足	どちらかといえば 不満足	不満足	無回答	計
157	67	0	1	28	253
62%	27%	0%	0%	11%	100%



その他（外回り、更衣室等）について

満足	どちらかといえば 満足	どちらかといえば 不満足	不満足	無回答	計
118	91	5	4	35	253
47%	36%	2%	1%	14%	100%



ご意見

<40代> (2/253名)

回答なし

<50代> (9/253名)

回答なし

<60代> (29/253名)

- ・全面に鏡を付けてください。

<70代> (104/253名)

- ・更衣室が狭い。
- ・トイレも更衣室も狭い。
- ・清潔です。
- ・ホールの照明を少し暗くしたいが光量を調節できない。
- ・待機場所がない。
- ・いつもきれいで気持ちが良いです。

<80代以上> (103/253名)

- ・ホールもきれいで鏡もありありがたいです。
- ・いつもきれいで気持ち良く使わせていただいています。

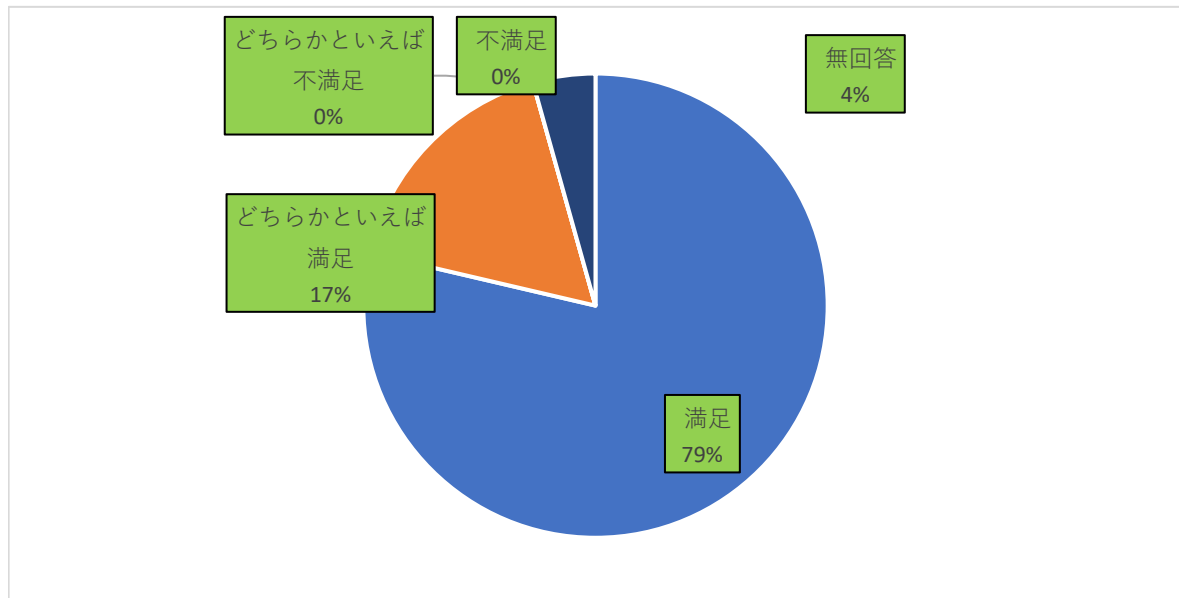
<年代不明> 6/253名)

- ・回答なし

5.窓口対応についてご意見をお聞かせください。

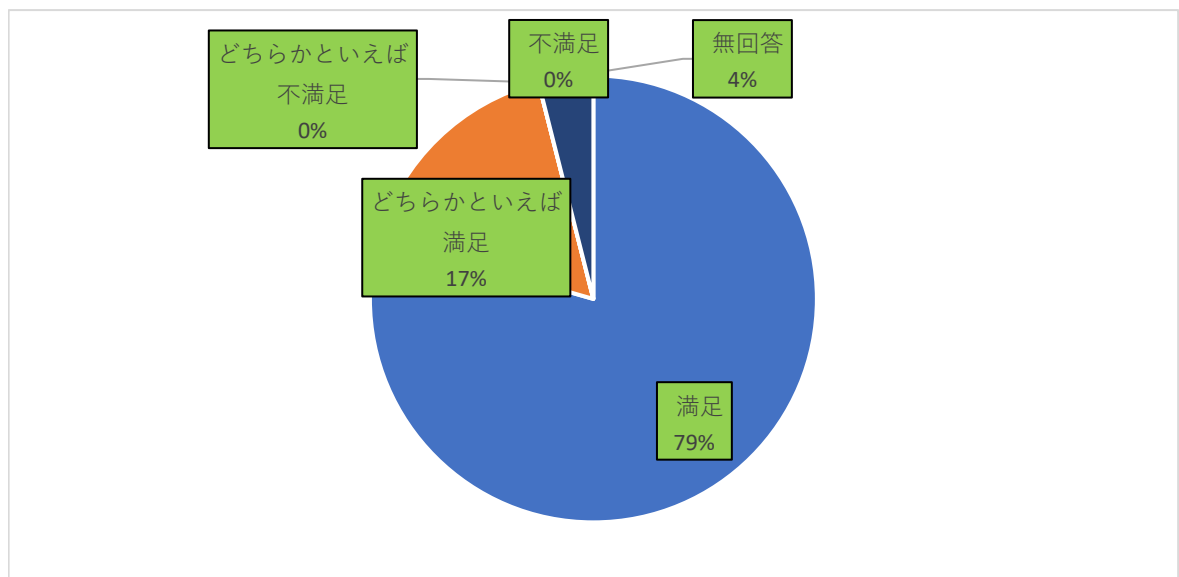
あいさつについて

満足	どちらかといえば 満足	どちらかといえば 不満足	不満足	無回答	計
199	43	0	0	11	253
79%	17%	0%	0%	4%	100%



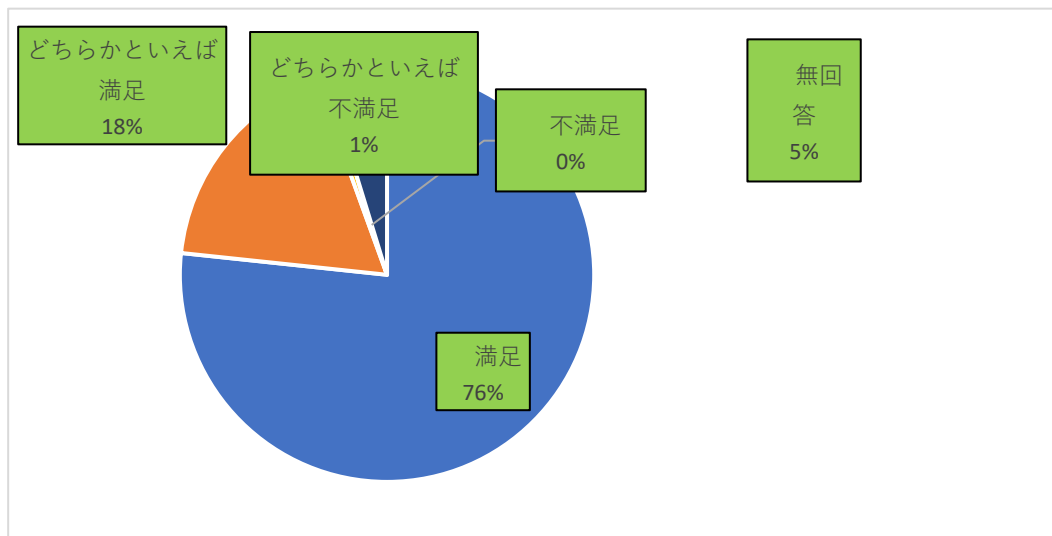
言葉使いについて

満足	どちらかといえば 満足	どちらかといえば 不満足	不満足	無回答	計
201	42	0	0	10	253
79%	17%	0%	0%	4%	100%



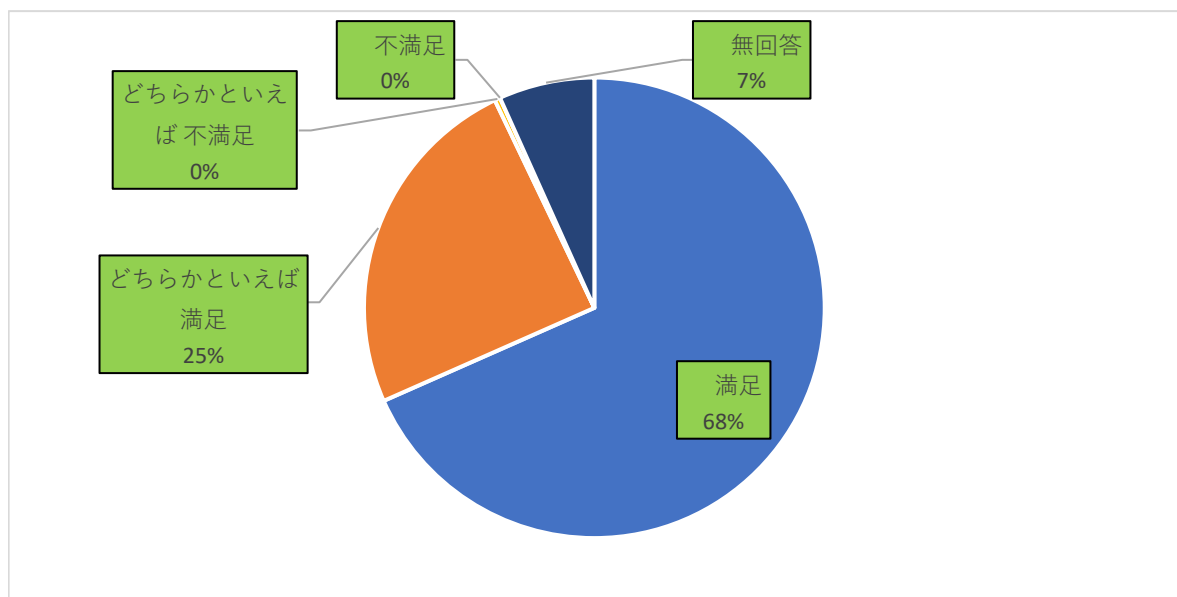
受付態度について

満足	どちらかといえば 満足	どちらかといえば 不満足	不満足	無回答	計
194	45	2	0	12	253
76%	18%	1%	0%	5%	100%



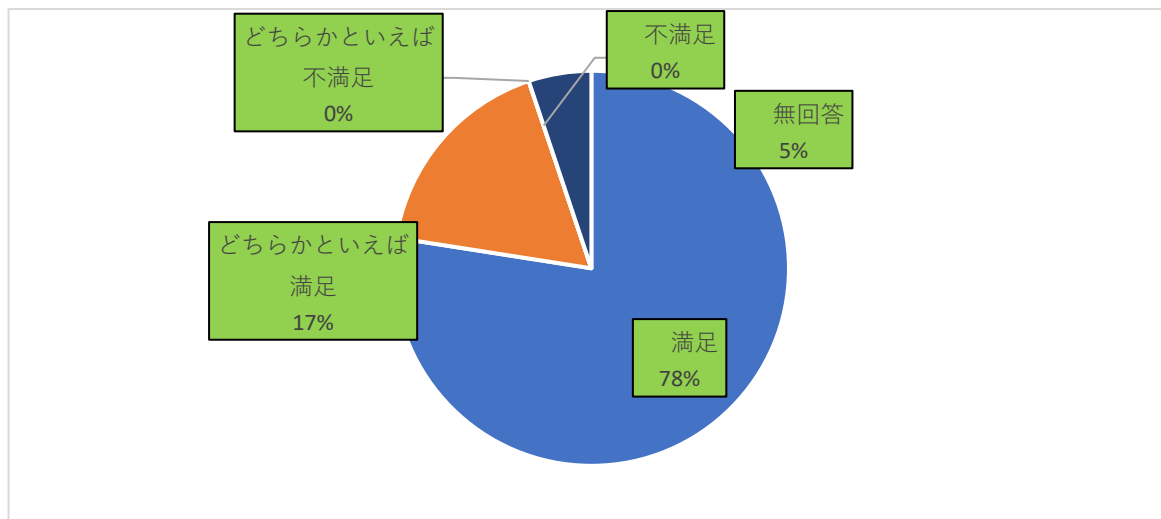
説明内容について

満足	どちらかといえば 満足	どちらかといえば 不満足	不満足	無回答	計
173	62	1	0	17	253
68%	25%	0%	0%	7%	100%



身だしなみについて

満足	どちらかといえば 満足	どちらかといえば 不満足	不満足	無回答	計
196	44	0	0	13	253
78%	17%	0%	0%	5%	100%



ご意見

< 40代 >

回答なし

< 50代 >

回答なし

< 60代 >

- ・スタッフの方が親切です。

< 70代 >

- ・皆様感じの良い方ばかりでありがとうございます。
- ・とても感じが良いと思います。
- ・皆さん明るくて親切です。
- ・いつも気持ちよく利用しています。ありがとうございます。
- ・窓口の対応は人によりいろいろある。
- ・お世話になり喜んでいきます。皆さん優しくてよろしいです。
- ・いつもありがとうございます。良く説明してくれます。
- ・いつもお世話になります。
- ・いつもありがとうございます。これからもよろしくお願いします。

- ・パソコン入力に際しいつも親切に教えていただき感謝しています。
- ・良く対応してくれています。　・
- ・いつもありがとうございます。
- ・いつも気持ち良く利用させていただきありがとうございます。
- ・一部の男性の方の態度が不満。
- ・いつもありがとうございます。感謝しています。

< 80代以上 >

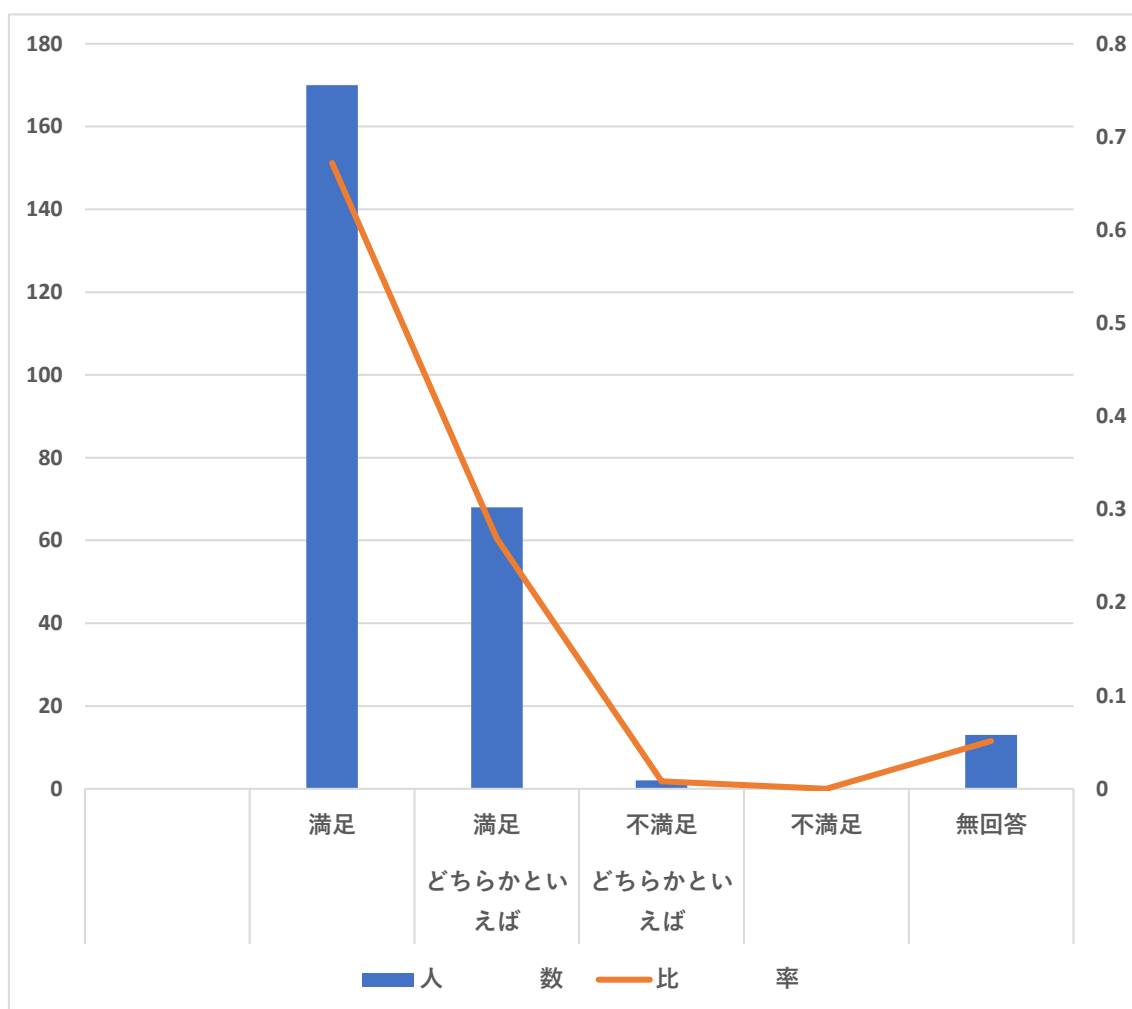
- ・パソコン等の使い方を親切に教えてくれます。
- ・女性の方は特に親切で気持ちがよい。
- ・ありがとうございます。
- ・受付の方たちはとても感じが良いです。
- ・受付対応が人により違う。
- ・ありがとうございます。不満はありません。
- ・いつもお世話になり感謝しています。これからもよろしくお願いします。
- ・感謝しています。

<年代不明>

- ・いつもありがとうございます。

6.いきいきセンター全体の満足度をお聞かせください。

	満足	どちらかといえば 満足	どちらかといえば 不満足	不満足	無回答	合計
人 数	170	68	2	0	13	253
比 率	67%	27%	1%	0%	5%	100%



7.自主事業としてどのような講座に参加したいですか。

< 4 0 代 >

回答なし

< 5 0 代 >

・スポーツ系

< 6 0 代 >

・フラダンス
・呼吸法
・ストレッチ
・スマホ教室（初級編）
・健康体操
・太極拳

< 7 0 代 >

・脳トレ運動
・ヨガ
・太極拳
・健康体操
・ボッチャ
・スマホ教室
・スポーツ輪投げ
・リズム体操
・コーラス
・フラダンス

< 8 0 代以上 >

・リズム体操
・脳トレ運動
・ヨガ
・ストレッチ体操
・スマホ教室
・ボッチャ
・太極拳

<年代不明>

回答なし

8.その他、いきいきセンターについてのご意見やご要望等がございましたら、ご記入ください。

<40代>

回答なし

<50代>

- ・気持ち良く利用させていただいています。ありがとうございます。
- ・お世話になっています。毎回ちょっとしたコミュニケーションでも明るく楽しい気分になります。

<60代>

- ・いつもありがとうございます。

<70代>

- ・いつもありがとうございます。
- ・市報を置いて欲しい。
- ・とても使いやすく満足しています。
- ・とても満足しています。
- ・月2回ギターサークルの練習で使わせていただいています。広さ的にも良く練習ホールとして気持ちよく利用しています。ありがとうございます。
- ・楽しんでいます。

<80代以上>

- ・満足してます。
- ・いつも気持ち良く楽しく参加して家庭内のストレスを置いて帰ります。ありがとうございます、
- ・なかなか予約が取りづらい。
- ・今で十分です。
- ・いつもありがとうございます。感謝しています。

<年代不明>

- ・良い場所があり助かります。

■ アンケート結果の経年でみた推移と総評

性 別

女性比率（除く無回答）			
R6	R5	R4	R3
94.0	91.4	92.9	92.0

わずかながら上昇傾向

年 齢

70代以上（除く無回答）			
R6	R5	R4	R3
83.8	80.4	84.5	81.4

お住まいの町名

ベスト4

R6		R5		R4		R3	
泉町	62	泉町	56	泉町	55	泉町	71
東恋ヶ窪	24	東恋ヶ窪	24	東恋ヶ窪	22	東恋ヶ窪	30
日吉町	18	西元町	18	西恋ヶ窪	19	西恋ヶ窪	29
西恋ヶ窪	17	西恋ヶ窪	18	西元町	18	東元町	21
小計	121	小計	116		114		151
シェア	47.8	シェア	47.3		46.5		47.2

ドミナントエリアでのシェアはほぼ同じ傾向

2.いきいきセンターの使用用途（複数回答）

軽体操・太極拳のシェア			
R6	R5	R4	R3
73.7	75.5	75.6	71.2

運動系の主力は軽体操・太極拳で変わらず

3.ご利用の際の申込み手続きについて

満足・どちらかといえば満足のシェア推移

R6	R5	R4	R3
82.2	79.2	77.1	80.6

徐々に上昇傾向

4.いきいきセンターを利用した際の雰囲気や清潔感について

満足・どちらかといえば満足のシェア推移

	R6	R5	R4	R3
ホール	96.8	94.7	95.1	89.1
トイレ	88.1	86.9	83.3	83.1
事務室	88.5	84.9	82.5	79.7
その他	82.6	76.7	64.5	71.9

全ての項目で過去最高

5.窓口対応についてのご意見

満足・どちらかといえば満足のシェア推移

	R6	R5	R4	R3
あいさつ	95.7	94.7	95.1	89.1
言葉遣い	96.0	86.9	83.3	83.1
受付態度	94.5	84.9	82.5	79.7
説明内容	92.9	76.7	64.5	71.9

全ての項目で過去最高

6.いきいきセンター全体の満足度

満足・どちらかといえば満足のシェア推移

R6	R5	R4	R3
94.1	89.0	94.3	87.8

- ・経年でみると概ね同じ傾向で推移
- ・4、5の項目においては過去最高

（主な不満足と思われるご意見およびご要望）について

「・全面に鏡をつけて下さい。・トイレも更衣室も狭い。・ホールの照明を少し暗くしたいが、光量を調節できない。・待機場所がない。一部の男性の方の態度が不満。・受付対応が人により違う。・市報をおいて欲しい。・なかなか予約が取りづらい。」等のご意見ご要望をいただく。

⇒ハード面での対応は難しいが、一部の男性の態度への不満や受付対応が人により違うについては、再度接遇に関する基本を徹底することで改善していきたい。

令和 7 年 5 月 27 日

**令和 6 年度
国分寺市いきいきセンター
事業報告書**

1. 指定管理者： 労働者協同組合ワーカーズコープ・センター事業団
2. 現場責任者： 菅田 正彦
3. 連絡先 ☎ ： 042-324-4681（国分寺市立福祉センター）

国分寺市いきいきセンターの指定管理運営について、ワーカーズコープは地域住民の健康の保持及び増進を図るとするいきいきセンターの目的を自覚し、利用者の市民がより快適に施設を利用できるよう管理運営を実施しています。指定管理者として 4 年目にあたり、利用環境の改善を図り続ける自覚を持ち、利用者とのより良い関係づくりを目指し尽力いたしました。

令和 6 年度の実業報告をいたします。

I. 管理業務等の体制及び実施状況

1. 施設の維持管理

(1) 人員配置

使用受付 ： (貸出業務)：1 名 時間：午前 8 時 30 分～午後 5 時 30 分
 午前 8 時 30 分～午後 1 時、午後 1 時～午後 5 時 30 分の交代制
 施設予約システムに関する対応時は 2 名
 (自主事業実施日は 3～5 名対応)

管理職員 ： 同法人が指定管理者を務める福祉センター職員 1 名が兼務

現場リーダー： 1 名

清掃職員 ： 1 名 週 3 日を目安 (月・水・金)

令和 5 年 9 月より清掃業務をシルバー人材センターへの委託に変更しました。

※提案時には週 2 日実施予定だったものを、週 3 日を目安に拡充しています。

以上の人員配置にて管理運営にあたりました。

(2) 使用受付・貸出等業務

施設貸出に至るまでの諸手続き (団体登録・承認、使用申請の承認・使用料免除申請の取次、使用変更・取消申請) は混乱なく順調に行われ、実際の貸出しもスムーズに行われました。

(3) 管理運営

入館から退館までの一連の管理を仕様書にもとづき実施しました。また、いきいきセンター内で事故がおこらないよう次の内容の点検整備を行いました。

- ・自主検査表にもとづき、5 項目の点検を毎日実施しました。また、月末は 5 箇所の警報器（男女更衣室・男女トイレ・多目的トイレ）が正常に作動しているかの点検も実施しました。
- ・折りたたみ机・椅子等の不具合の点検を行い、使用環境を良好に維持するよう努めました。
- ・一部不具合が発生した事務機器は修理し、事務環境を再整備しました。

(4) 清掃業務

令和 5 年 9 月よりシルバー人材センターに業務を委託しました（再掲）。仕様書では定期清掃は週 2 回となっておりますが、週 3 回を目安に増やし利用者が快適に利用できる環境を整えました。年間の清掃回数では 150 回実施しました。また、出勤職員は定期清掃とは別に、センター内の清掃を行い、水回り、トイレについては常に清潔保持に努めました。

(5) 保安警備

日常の点検の中では電気器具・防火点検等を毎日行い、支障はありませんでした。開館中の警備上の問題も発生しませんでした。夜間の警備については機械警備となっておりますが、警報の発生はありませんでした。また、水道局からの隔月の水道使用量を確認していますが、大きな異常は認められませんでした。

2 利用者団体のすその拡大

(1) 誰でも入りやすく参加しやすい雰囲気づくり

職員は常に明るく声かけすることで登録団体利用者が、いつ来ても利用しやすい雰囲気づくりをこころがけました。また、自主事業の講座への参加ではじめて利用される方へも丁寧に対応しました。

(2) センターおよび地域の情報の発信。

当法人が別途受託している施設が複数ある強みを生かし、いきいきセンターの案内ポスターを福祉センター等にも掲示し、施設を活用していただくよう案内しました。自主事業の講座の案内ポスターも同様に掲示し、それを見て参加された方もいらっしゃいました。

※市内の当法人の運営する主な諸施設：国分寺市立福祉センター、生きがいセンターとくら、生きがいセンターこいがくぼ、生きがいセンターほんだ、生きがいセンターひかり

(3) 自主事業の開催

指定管理者に応募する際の企画提案書の中で 5 年間の契約期間中に「介護予防まつり」を

実施すると提案しましたが、令和6年度はその具体的な試みとして、市高齢福祉課、地域包括支援センターこいがくぼとの共催で「いきいきセンターまつり」を計画し実施しました。当法人が主体となって「脳トレ運動」、市高齢福祉課、地域包括支援センターこいがくぼが主体となっただき「体力測定会」を、実施しました。「いきいきセンターまつり」を含めて自主事業は3回計画し、3回実施しました。実施内容は以下の通りです。

- ① いきいきセンターまつり：会場を2分割し「体力測定会」は概ね65歳以上の方を対象に、「脳トレ運動」は40代以上を対象に実施しました。

日 時 6月25日（火）午前9時30分～12時

参加者総数 32名

参加者からは、自身の体力を客観的に把握できた。初めて参加したがまた企画してほしい等のお声をいただきました。

- ② やさしいヨガ：静かな空間で呼吸を整え心身ともにリフレッシュすることを目的として実施しました。

日 時 11月23日（土・祝）午前10時～11時30分

参加者 11名（40代1名・50代1名・60代4名・70代4名・80代1名）

参加者からは、ゆっくりと体を動かしてとてもリラックスしました等のお声をいただき好評でした。

- ③ 40代からのリズム体操&筋トレ：基礎代謝をアップしボディーバランスを高め動きやすい体づくりを目指すことを目的として実施しました。

日 時 3月21日（金）午前9時30分～11時

参加者 8名（40代1名・50代2名・60代1名・70代2名・80代2名）

参加者からは、今回2回目です。前回とても楽しくさわやかな気分になりましたので今回も参加しました等のお声をいただきました。

（4）自主事業の開催を契機としたセンター利用促進

自主事業の講座の開催を通して、参加された方にはその講座をきっかけとして、いきいきセンターを継続して利用していただくため関連する登録団体の紹介などのお声かけをし、新たな自主的な活動についても支援できるよう努めました。また、当法人が別途受託している「生きがい交流事業」（15講座）の受講生へもいきいきセンターの自主事業の案内をしました。

II. 決算状況等および施設の使用実績

※収支決算書：別紙① 参照

※施設使用実績：別紙② 参照

III. 従事者育成に係る研修の実施状況

○ 研修

職員の研修 令和 6 年度の研修は 6 回を計画し、6 回実施しました。

令和 6 年度実施研修：別紙③ 参照

IV. 利用者意見および自己評価

利用者アンケートの調査については、項目を主管課と協議した上で実施しました。

- ・実施日 10 月 1 日～10 月 31 日実施（年 1 回）
- ・利用者 女性 94.0%（無回答除く） 70 歳以上 83.8%（無回答除く）
- ・利用目的 軽体操中心
- ・アンケート結果 施設（ハード） 今まで空調機器の交換や、LED 照明への切り替え、温水洗浄便座の設置をしていただいたおかげで、施設面での不満がほぼ解消されましたが、更衣室、トイレが狭いとの一部お声がありました。
運営（ソフト） 窓口対応については、概ね満足していただいているものの、人によっては対応が異なるとお声もありました。
- ・今後の運営 当センターは単に体操等をする場所だけではなく利用者の居場所づくり、生きがいを感じて過ごせる場所であることを職員一同引き続き認識し、より良い接遇に努めるよう継続的な研修を行います。

※利用者アンケート集計結果：別紙④ 参照

※事業実施状況指定管理者自己評価票：別紙⑤ 参照

V. 苦情対応にかかる記録

令和 6 年度は利用者からの苦情相談はありませんでした。

※苦情受付・対応件数報告書：別紙⑥ 参照

VI その他管理等に係る必要な事項の実施状況

○ 自衛消防訓練の実施

自衛消防訓練を国分寺消防署署員の指導のもと、以下の通り実施しました。

日 時 令和 6 年 11 月 6 日 午前 11 時～11 時 45 分

参加者 いきいきセンター職員（7 名）消防署員（3 名）

いきいきセンターは常駐者が 1 名のため慌てず行動するためにも、毎年繰り返し訓練することが重要です。本年も非常時に落ち着いて行動できるよう避難誘導、通報、初期消火、AED の実地訓練を行いました。

令和 6 年度の総括

指定管理者 4 年目の令和 6 年度は、令和 5 年度中に LED の交換や温水洗浄便座を設置していただき、より心地良い施設環境の中での施設運営を行うことができました。また、当法人が指定管理者に応募する際の企画提案書の中で、指定管理期間中に「介護予防まつり」を実施する提案をさせていただきましたが、その具体的対応企画として、市高齢福祉課、地域包括支援センターこいがくぼとの連携で「いきいきセンターまつり」を計画し実行することができました。自主事業も「いきいきセンターまつり」含め計画通り 3 回実施することができ、参加者からは、好評のお声をいただくことができました。次年度も引き続き、接遇や利用環境の継続した充実に努め、利用しやすい施設とすべく利用者の皆様と協力し、いきいきセンターの役割を果たしていきたいと思います。

選定時の提案内容と実施状況の確認票

令和6年度
実施状況

施設名	いきいきセンター	所属名	健康推進課
指定管理者名	労働者協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～令和8年3月31日

1. 市主催事業の実施状況

現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	なかった						
	あった	○	令和○年度				
			選定時の提案内容	1 実施した →	実施状況 1 提案内容どおり実施 2 提案内容を見直して実施		実施結果と効果
				2 実施しなかった	-----		実施しなかった理由
			【高齢者就労支援等】 高齢者就労支援や就労困難な若者をはじめとした、働きたくても働けない人たちに活躍できる場の提供	1 実施した	2 提案内容を見直して実施した	実施結果と効果 いきいきセンターの使用受付の担当は、65歳以上の方を多く雇用し、地域での雇用創出に貢献している。	
			【清掃】 日々の清掃	1 実施した	1 提案内容どおり実施した	実施結果と効果 日常清掃を行うとともに、仕様書上、週2回の清掃を週3回程度に増やして施設の美化に努めた。	
			【研修】 人材育成、内部研修、外部研修等を通して、職員のスキルアップにつなげています。	1 実施した	2 提案内容を見直して実施した	実施結果と効果 等施設にあった研修内容を実施。クレームもなく運営を行っている。	

市主催事業：市があらかじめ仕様書で示した事業を指定管理費内にて必ず実施するもの

※ 選定時の提案内容は、市が示した要求水準を超えて提案された内容であるため、評価の参考とする場合は提案内容が未実施であることをもって減点せず、実施した内容を加点評価のみとして反映することとします（提案された水準の実施がなかったとしても、市が募集要項等で示した管理運営の基準を満たしているはずであるため、マイナス評価とはしない）。

2. 指定管理者による自主事業の実施状況

現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	なかった					
	あった	○	令和○年度			
			選定時の提案内容	1 実施した →	実施状況 1 提案内容どおり実施 2 提案内容を見直して実施	実施結果と効果
				2 実施しなかった	-----	実施しなかった理由
			バランスボール体操 (40歳～65歳の世代対象)	1 実施した	2 提案内容を見直して実施した	実施結果と効果 「やさしいヨガ」に変更して実施。参加者からもリラックスできたなどの意見をいただき、好評だった。
			介護予防体操・健康予防体操	1 実施した	2 提案内容を見直して実施した	実施結果と効果 「40代からのリズム体操&筋トレ」に変更して実施。2回目の受講者がいるなど好評だった。
			介護予防祭り (5年間の指定管理期間で最低1回は実施)	1 実施した	2 提案内容を見直して実施した	実施結果と効果 地域包括支援センターと協力し、体力測定会と脳トレ運動を実施。また企画してほしいなど好評だった。

自主事業：施設の設置目的に合致し、本来業務を妨げない範囲内で指定管理者の責任と費用により独自に企画し行う事業（実施には市の承諾が必要）