

新座市指定管理者制度導入施設管理状況評価シート（令和7年度分）

【施設の概要】（所管部記入）

施 設 名	老人福祉センター（愛称：えがおの里）、第二老人福祉センター（愛称：元気の里）			
所 在 地	新座市堀ノ内2－3－45、新座市大和田4－18－41		所 管 部 署	いきいき健康部 長寿はつらつ課
制 度 導 入 年 度		平成18年度	選 定 方 法	☒ 公募 / ☐ 指名
指 定 管 理 者	名 称	帝国ビル管理協同組合	所 在 地	東京都豊島区豊玉上2－25－9
	指 定 期 間	令和4年4月1日～令和9年3月31日（5年間）		

【事業概要】（指定管理者記入）

事業概要	令和7年度の事業計画書に沿って「教養系講座」、「健康系講座」、「趣味・娯楽講座」並びに定例行事等を予定通り実施しました。共通のイベントとしては従来通り、6月の「福祉フェスティバルへの参加」、7月の「七夕会」、9月の「敬老の日の集い」、11月の作品展示会、12月の「クリスマス会」、1月の「新春レクリエーション」、3月の「サークル実技発表会」と全て予定通り実施することができました。 その結果、令和7年度の利用者総数は、令和6年度と比較すると、えがおの里が49,118名から49,590名の微増、元気の里が57,419名から61,810名と約7.6%増となりました。
特筆事項	「えがおの里」では継続して毎日続けられる高齢者むけ健康体操として「えがおの里体操」を昨年度に続き実施しました。本年度の参加者は累計4,300名（241回）で一日あたりの参加者は17.8名になりました。毎日楽しく体操ができると口コミで人気が高まり、またスタッフと緊密にコミュニケーションが図れる事業の一つになりました。 デジタルディバイドの一環として事務所内に「スマホえがおサポート隊」を常設し、今年度は908件（昨年度実績481件）の問合せにスタッフ全員で毎日対応しました。さらに「えがおの里」でのLINE公式アカウントを開設運営しており、これまで累計329名の利用者に「友達登録」していただきました。 「元気の里」では、利用者の安全確保とサービス向上を最優先に、施設運営の安定化と地域連携・デジタルディバイド解消の強化に取り組みました。年間利用者数は 61,810人 と前年から大幅に増加し、1日平均利用者数も 210.4人 と高い稼働率を維持しました。また、入浴利用者数は 37,645人 に達し、主要サービスとして安定した利用が続きました。これらの状況から、当センターが地域の老人福祉の拠点としての機能を着実に果たしていることが確認出来ました。 地域連携では、十文字学園女子大学との協働事業、地域協議会との連携強化を進め、オンライン（ZOOM）を活用した新たな連携イベントも実施しました。さらに、老人クラブ・地域町内会との関係構築を進め、地域に開かれたセンター運営を推進しました。

【総合評価】

指定管理者の自己評価

総合評価	S	☐	優良	項目別評価総括が全てA以上であり、Sが二つ以上である。
	A	☐	適正	項目別評価総括が全てA以上である（上記以外）。
	B	☒	課題あり	項目別評価総括にBが含まれている。
評価内容	令和7年度の事業計画書に基づき、基本協定、業務仕様書・事務マニュアルで規定されている内容に沿って各種業務を遂行してまいりました。 本年度も両センターの主要事業と位置付けている高齢者のデジタルデバイド解消に注力し、スマホ教室、パソコン教室以外にも、えがおの里では、スマホに関する疑問は何度でも気軽に質問できるような環境を整え、また、元気の里ではSNS環境に慣れて頂くようFacebookでの情報発信を積極的に行ってまいりました。 これら取組の結果、元気の里では利用人数が前年度比7.6%増と、地域の高齢者福祉拠点として、着実にその機能を高めています。 一方、高齢者の多種多様化するニーズに対して、従来の運営方針では十分に対応できない状況が発生しており、指定管理者としての大きな課題となっています。			
改善策	館内で発生する各種トラブルに関して、現在は包括規定で対処することになっており、現場責任者の判断に委ねられています。が、包括規定で判断に迷うグレーゾーンのトラブルが起きた場合は、組織全体で多角的に検証する仕組みの導入を検討します。			

市の評価

総合評価	S	☐	優良	項目別評価総括が全てA以上であり、Sが二つ以上である。
	A	☐	適正	項目別評価総括が全てA以上である（上記以外）。
	B	☒	課題あり	項目別評価総括にBが含まれている。
評価内容	事業計画に基づき、利用者の健康づくりや生きがいづくりの場を提供する中で、様々な利用者のニーズに柔軟に対応した運営が行われており、利用者総数が前年と比較して増加していることから、利用者の需要に合わせた魅力的な事業が実施されていると評価できる。 また、デジタルデバイドの解消など市が課題と考える事業についても取り組んでおり、市の福祉拠点としての機能を果たしている。 しかし、市と指定管理者間の協議結果が現場へ反映されないなど、組織の管理体制に課題がある。 さらに、指定管理者と現場責任者の意思疎通が十分に図られず、施設の運営に支障を来す場面が見受けられた。市の方針や指定管理者の意思が現場に反映されるよう、管理体制の強化及び改善を要望する。			

【市の評価を受けた今後の取組や改善策等】（指定管理者記入）

この度は、利用者の生きがいづくりの成果、適切な経費執行や自力修繕による経費削減、デジタルデバイド解消への取り組みなどについて、一定の評価をいただき有難うございます。

一方で、市の項目別および総合評価でご指摘いただいた数々の課題については、厳粛に受け止めております。特定の利用者への指導や処分を巡るトラブル、および事業運営時の関係部署との調整不足に関しては、今後は利用者の理解を得るための丁寧な説明と、状況に応じた柔軟な対応を徹底いたします。また、設備の適切な利用案内を周知し、管理に万全を期します。

更に、最も重要な課題である、市の意思が指定管理者を通じて現場へ反映されないという組織管理体制の機能不全については、早急に抜本的な見直しを行います。連絡・協議体制を強化して連携を密にし、一丸となって適正かつ円滑な施設運営の実現に努めてまいります。

【過年度の評価結果まとめ】（所管部記入）

評価区分	令和4年度 (1年目)	令和5年度 (2年目)	令和6年度 (3年目)	令和7年度 (4年目)	令和8年度 (5年目)
指定管理者の自己評価	A	A	A	B	
市の評価	A	A	A	B	