

指定管理者業務評価委員会評価シート

施設概要

施設名称	板橋区立志村ふれあい館	所在地	東京都板橋区志村3－32－6
所管課名	長寿社会推進課	指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
指定管理者名	アクティオ・アリオス共同事業体	指定管理者の所在地	・代表企業　アクティオ株式会社　目黒区東山1-5-4　KDX中目黒ビル6F ・構成企業　株式会社アリオス　板橋区常盤台3-20-7
設置目的	老人福祉法(昭和38年法律第133号)及び関係法令に基づく老人福祉センターとして設置し、自らの創意工夫を活かし、区内に居住する60歳以上の高齢者に対するサービス向上を図ることにより、区民福祉の一層の推進を目的とする。		
基本理念	①高齢者の各種相談に応じ、必要によって地域包括支援センター等他の区機関と連携した、複合的高齢者支援体制の構築を目指す。 ②健康の増進や、教養の向上に資する各種事業の充実を図り、高齢者の介護予防に資する。 ③各種事業の展開を通じて、高齢者の社会参加の促進に寄与する。  ①から③のサービスを総合的に供与し、その効果及び効率を向上させることによって、区内の高齢者が健康で明るい生活と生きがいを得られるような総合的支援を行う。		
行動規範	・老人福祉法(昭和38年法律第133号)並びに東京都板橋区立ふれあい館条例及び同条例施行規則などの関係法令やマニュアル等を遵守する。 ・公平で、公正なサービス提供を図る。 ・利用者の増加を目指し、なお一層の高齢者区民サービスの質的向上を実現する。		
業務内容	(1)老人福祉法に定める老人福祉センター(A型)業務 (2)ふれあい館の運営及び管理に関する業務 (3)ふれあい館の施設及び、備品の維持管理業務 (4)ふれあい館の建物躯体、外構設備、その他設備等の維持、保全、管理等に関する業務		

評価結果

評価項目	評価の視点									評価委員会評価合計
【施設の経営方針に関する事項】										
1 施設の現状認識・取り巻く環境の理解・管理運営の方向性										
施設の現状認識並びに経営方針	施設の設置目的や基本理念、行動規範などを踏まえた現状認識並びに経営方針を確立しているか									24点／30点
2 経営方針に基づく具体的な行動	・利用者ニーズを把握し、業務反映するサービス向上に向けた継続的な改善									
	基本理念	具体的な目標	サービス水準	目標値・実績値(経過)					評価委員会評価合計	
				平成31	令和2	令和3	令和4	令和5		
基本理念の達成に向けて、経営方針に基づく具体的な目標や取組、サービス水準を設定し、業務に取り組んでいるか	①	地域連携への取組み	老人会連携行事	目標	1回	1回	1回	1回	1回	
				実績	1回	0回				
			行事参加者数	目標	25人	25人	25人	25人	25人	
				実績	64人	0人				
			3世代交流行事	目標	1回	1回	1回	1回	1回	
				実績	1回	0回				
			ボランティア活動等の促進に向けた事業等の実施回数	目標	2回	2回	3回	3回	3回	
				実績	3回	0回				
	②	相談業務の充実	健康相談人数	目標	2,800人	2,800人	2,800人	2,800人	2,850人	30点／30点
				実績	3,734人	1,556人				
			館長何でも相談回数(傾聴・エンディングノート)	目標	4回	4回	5回	5回	5回	30点／30点
				実績	18回	8回				
		関係機関との連携	地域包括支援センターとの連携回数	目標	3回	3回	3回	3回	3回	30点／30点
				実績	3回	1回				
			図書館・まなぼーとの連携事業等の回数	目標	2回	2回	2回	2回	2回	
				実績	2回	0回				
	③	利用者数の増加	提案事業回数	目標	1,550回	1,550回	1,550回	1,560回	1,560回	30点／30点
				実績	1,782回	468回				
			提案事業参加者数	目標	20,000人	20,000人	20,500人	20,500人	21,000人	30点／30点
				実績	19,814人	3,204人				
			医療機関連携回数	目標	6回	6回	6回	8回	8回	
				実績	13回	0回				
			年間利用者数	目標	70,000人	70,000人	70,500人	70,500人	71,000人	6点／30点
				実績	62,037人	15,513人				
①～③	アンケート調査	利用満足度	目標	80%	80%	85%	85%	85%	18点／30点	
			実績	83%	83.3%					
		実施回数	目標	2回	2回	2回	2回	2回	30点／30点	
			実績	3回	2回					
		その他サービス水準(安全管理の徹底)	防災訓練実施回数	目標	2回	2回	2回	2回	2回	30点／30点
				実績	1回	2回				

評価項目		評価の視点							評価委員会評価合計	
		自主巡回管理	館内外巡回回数	目標	5回	5回	5回	5回	30点／30点	
				実績	7回	7回				
【行動規範に関する事項】										
法令遵守	法令、区条例、区規則、その他区が定める規程及び協定書に則り、信義に従い誠実に対応しているか								24点／30点	
暴力団等の排除	暴力団等の排除について適切に対応しているか								23点／30点	
平等な利用の確保	特定の団体や個人に偏ることなく、平等な利用実態となっているか								24点／30点	
ノーマライゼーション	障がい者や高齢者等に配慮した運営となっているか								24点／30点	
【管理体制に関する事項】										
職員の雇用形態	施設運営に責任の担える安定的な雇用形態となっているか								24点／30点	
職員の労働条件	労働法規等を遵守した適正な勤務体制となっているか、職務能力等に対応した適正な給与体系が整っているか、休暇制度や職場環境の改善、福利厚生制度等就業状況に配慮がなされているか								24点／30点	
職員の配置体制	適正な職員配置となっているか								24点／30点	
職員の専門性	必要な専門性を備えた職員が配置されているか								24点／30点	
職員の研修体制	職員の指導育成、研修体制は適切であるか								23点／30点	
危機管理体制	事故・災害などに対する綿密な危機管理体制が整っているか、BCPや災害対応マニュアルの内容は適切であるか								24点／30点	
安全対策	利用者の安全についてきめ細かい対策がとられているか								24点／30点	
情報管理	個人情報の保護等に関する指導の徹底など、対策は万全か								24点／30点	
地域貢献	区内事業者の活用、区民の雇用など地域への貢献、地域との連携への配慮がなされているか								24点／30点	
【管理活動に関する事項】										
経済性・効率性	費用対効果は適切か、当初の目標どおり管理運営経費が縮減されているか								22点／30点	
妥当性	管理運営経費は、その内訳を含め妥当であり、適正に執行されているか								24点／30点	
設備の保守点検	設備機能の維持に向けた保守点検は適切であるか								23点／30点	
委託業務の妥当性	委託されている業務の範囲は適切であるか								23点／30点	
施設認知度の向上	施設認知度の向上、区民の意識啓発、利用者の増加								24点／30点	
備品の管理	備品の機能維持に向けた保守点検等は適切になされているか、購入備品の登録手続きに遺漏はないか								23点／30点	
環境対策	区の環境施策を理解し、省エネ、省資源など地球環境に配慮した管理運営がなされているか								23点／30点	
施設の利用促進	施設の利用促進のため、積極的な広報活動に取り組んでいるか								22点／30点	
地域活動	地域活動等への関心と意欲を高め、社会参加を促進する								22点／30点	
【業務改善に関する事項】										
アンケート結果への対応	利用者アンケートの結果を踏まえた対応は適切か								22点／30点	
要望への対応	利用者からの苦情や要望等を把握する取組はなされているか、その対応は迅速かつ的確か								23点／30点	
合 計									849点／1050点	
									80.9%	

- \* サービス水準の採点方法  
 （5点：達成率100％以上、4点：達成率90％以上100％未満、3点：達成率70％以上90％未満、2点：達成率50％以上70％未満、1点：達成率50％未満）
- \* 管理運営等の採点方法  
 （5点：要求水準を上回る成果を出している、4点：要求水準どおりの成果を出している、3点：要求水準を概ね満たしているが、工夫の余地がある、2点：要求水準を満たしていない、1点：要求水準を著しく下回っている）

評価委員会 評価	経営基盤に関する評価 （中間年）	安定的な管理運営を行える経営基盤を有しているか 【財務諸表審査の5段階評価において3以上「○」、2以下「×」】	○
	総合評価	【評価できる点】 * オンラインゲームなど、引き続きコロナ禍での工夫した事業展開に期待する。 * 赤ちゃんカフェなどの取組みがあり、良いと思う。 * コロナ後の構想もあり、さらに積極的に進めてもらいたい。 * 新型コロナウイルスへの対応についても、事前に館内消毒のシミュレーションを実施している。	
	優れている	【改善すべき点】 * 喫茶室については、さらに工夫を凝らし、喫茶室の売上向上に取り組むこと。 * 新型コロナウイルス感染症対策により、積極的な広報が困難だったことは理解できるが、利用者の増加に向けて、広報誌の配布先の拡充などの工夫に取り組むこと。 * 今後は事業実施時のアンケートの内容や回数を工夫して実施すること。 * より広く知ってもらえるよう、周知方法の工夫に取り組むこと。	

\* 総合評価の採点方法（評価委員会評価の合計点）…特に優れている（9割以上）、優れている（8割以上）、適正である（6割以上）、やや劣る（4割以上）、劣る（4割未