指定管理者サービス水準評価（令和3年度実績）

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　アクテイオ株式会社　目黒区東山一丁目５番４号KDX中目黒ビル６階 ・構成企業株式会社アリオス　板橋区常盤台三丁目２０番７号
設置目的	老人福祉法（昭和３８年法律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	基本理念	具体的な目標	サービス水準	目標値・実績値（経過）	H31	令和２	令和3	令和4	令和5	一次評価（指定管理者による自己点検）実施結果やサービス水準の増減理由など	一次評価 評価点	二次評価（所管課による評価）評価理由	二次評価 評価点
【施設の経営方針に関する事項】 経営方針に基づく具体的な行動													
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		１／５	区の要請に基づく休館や事業縮小等による事業未実施につき評価せず。	
				実績	１回	0回	0回						
				増減理由	コロナ禍により中止。								
			行事参加者数	目標	25人	25人	25人	25人	25人		１／５	区の要請に基づく休館や事業縮小等による事業未実施につき評価せず。	
				実績	64 人	0人	0人						
				増減理由	コロナ禍により中止。								
			3世代交流行事	目標	１回	１回	１回	１回	１回		１／５	区の要請に基づく休館や事業縮小等による事業未実施につき評価せず。	
				実績	１回	0回	0回						
				増減理由	コロナ禍により中止。								
			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		１／５	区の要請に基づく休館や事業縮小等による事業未実施につき評価せず。	
				実績	3回	0回	0回						
				増減理由	コロナ禍、来館の制約等の為ボランティア活動の事業等は全て中止。								
	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	1,700人	1,700人		１／５	健康相談目標2,800人について、年間開館予定日（307日）のうち区の要請に基づく休館（49日）及び館時間の短縮（108日）、また特措法に基づく外出自粛要請や高齢者の重症化リスクなどを踏まえた各種事業の休止や定員削減など当時の社会事情を考慮して、東京都の人流５割削減・連携推進事業を参考に、目標人数を1,400人と見なした上で評価する。	１／５
				実績	3,734人	1,556人	567人						
				増減理由	コロナ禍により大幅減少。								
			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		５／５	区の要請に基づく休館、事業縮小及び利用者の来館自粛の中、目標達成した点を評価する。	５／５
				実績	18回	8回	31回						
				増減理由	館長何でも相談(10回)、エンディングノート(6回)、傾聴(6回)、生業&就労(9回) 目標比600%								
		関係機関に連携	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		１／５	未実施２回は、特措法に基づく外出自粛要請や高齢者の重症化リスクなどを踏まえ連携事業者等と協議の上で決定したものであるから、当時の社会事情を考慮して実施回数を目標回数として評価する。	５／５
				実績	3回	1回	1回						
				増減理由	コロナ禍、緊急事態宣言の発出などもあり連携を控えていたが宣言解除後日程調整し志村坂上とのみ開催。目標比33%								
			図書館・まなぽーととの連携事業等の回数	目標	2回	2回	2回	2回	2回		１／５	区の要請に基づく休館や事業縮小等による事業未実施につき評価せず。	
				実績	2回	0回	0回						
				増減理由	コロナ禍により中止。								
	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	950回	950回		１／５	年間1,550回の提案事業実施目標のうち、開館予定日（307日）のうち区の要請に基づく休館（49日）及び館時間の短縮（108日）、また特措法に基づく外出自粛要請や高齢者の重症化リスクなどを踏まえた各種事業の休止や定員削減など当時の社会事情を考慮して、東京都の人流５割削減・連携推進事業を参考に、目標回数を775回と見なした上で評価する。	３／５
				実績	1,782回	468回	652回						
				増減理由	発声を伴う提案事業の自粛など引き続きあるものの運動系やゲーム機などの活用事業増を図った。目標比42%								
			提案事業参加者数	目標	20,000人	20,000人	20,500人	12,300人	12,600人		１／５	事業参加目標20,500人について、年間開館予定日（307日）のうち区の要請に基づく休館（49日）及び館時間の短縮（108日）、また特措法に基づく外出自粛要請や高齢者の重症化リスクなどを踏まえた各種事業の休止や定員削減など当時の社会事情を考慮して、東京都の人流５割削減・連携推進事業を参考に、目標人数を10,250人と見なした上で評価する。	１／５
				実績	19,814人	3,204人	4,594人						
				増減理由	コロナ禍の為、各事業の人数制限を継続。目標比 22%								
			医療機関連携回数	目標	6回	6回	6回	8回	8回		１／５	未実施４回は、特措法に基づく外出自粛要請や高齢者の重症化リスクなどを踏まえ連携事業者等と協議の上で決定したものであるから、当時の社会事情を考慮して実施回数を目標回数として評価する。	５／５
				実績	13回	0回	2回						
				増減理由	2月・3月に帝京高等看護学院学生実習受け入れ。								
			年間利用者数	目標	70,000人	70,000人	70,500人	70,500人	71,000人		１／５	利用者目標70,500人について、年間開館予定日（307日）のうち区の要請に基づく休館（49日）及び館時間の短縮（108日）、また特措法に基づく外出自粛要請や高齢者の重症化リスクなどを踏まえた各種事業の休止や定員削減など当時の社会事情を考慮して、目標人数を東京都の人流５割削減・連携推進事業を参考に35,250人と見なした上で評価する。	３／５
				実績	62,037人	15,513人	28,484人						
				増減理由	提案事業回数が前年度より増加したこともあり、前年度比183%。目標比 40%								
		アンケート調査	利用満足度	目標	80%	80%	85%	85%	85%		４／５	目標未達であるが、コロナ禍にも関わらず高い満足を維持していることは評価できる。さらなる満足度の向上に向け、利用者の意見への対応も積極的に行っていただきたい。	４／５
				実績	83.3%	83.3%	82.7%						
				増減理由	昨年度は通常アンケートは実施しておらず、一昨年度比で▲0.6%下降、コロナ禍の制限への不満が影響。目標比 97%								
			実施回数	目標	2回	2回	2回	2回	2回		５／５	目標を達成できている。 今後はサンプル数についても記載があると各年比較が可能となるので、ご検討いただきたい。	５／５
				実績	3回	2回	2回						
				増減理由	利用者アンケートと看護師セミナー参加者アンケートを実施。目標比 100%								
		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		５／５	目標通りの結果となった。避難経路や発災時の対応について、グリーンカレッジホールと入念に擦り合わせしておくこと。	５／５
				実績	1回	2回	2回						
				増減理由	グリーンカレッジホールとの合同防災訓練を6月と3月に実施。目標比 100%								
		自主巡回管理	館内外巡回回数	目標	5回	5回	5回	5回	5回		５／５	目標を上回る回数を実施し、安全管理に努めた。	５／５
				実績	7回	7回	7回						
				増減理由	毎日館内3回、館外回り4回実施。目標比 140%								