

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	板橋区立仲町ふれあい館	所在地	東京都板橋区仲町 2 0 番 5 号
所管課名	長寿社会推進課	指定期間	平成28年4月1日～平成33年3月31日
指定管理者名	アクティオ株式会社	指定管理者の所在地	東京都目黒区東山1ー5ー4 KDX中目黒ビル6階
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。		
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			17点/25点
2 経営方針に基づく具体的な行動				
サービス水準	【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。	健康相談人数	目標：3,100人 結果：2,871人 目標比：92.6%	15点/25点
		地域包括支援センターとの連絡会実施回数	目標：4回 結果：5回 目標比：125%	20点/25点
	【基本理念】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。	健康増進の提案事業回数	目標：400回 結果：357回 目標比：89.3%	10点/25点
		教養講座の提案事業回数	目標：280回 結果：270回 目標比：96.4%	15点/25点
	【基本理念】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。	クリーン作戦（地域の清掃活動）の回数	目標：2回 結果：2回 目標比：100%	15点/25点
		世代間交流の参加者	目標：230人 結果：406人 目標比：176.5%	25点/25点
	【基本理念】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。	アンケート満足度指標	目標：70% 結果：79% 目標比：112.8%	20点/25点
		施設利用者数	目標：78,000人 結果：69,416人 目標比：89%	10点/25点
	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 結果：2回 目標比：100%	15点/25点
		館内・外巡回数	目標：4回/1日 結果：4回/1日 目標比：100%	15点/25点
小計				177点/275点 (64.4%)

【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	18点/25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	18点/25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	18点/25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	18点/25点
利用者の増加	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ための取り組み	14点/25点
小計		86点/125点(68.8%)
【管理体制に関する事項】		
経営基盤	安定的な経営体力を備え、適正な経営情報の開示を行っているか	25点/25点
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	20点/25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	20点/25点
職員の配置体制	適正な職員配置となっているか	20点/25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	17点/25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	15点/25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	19点/25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	19点/25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	19点/25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	16点/25点
小計		190点/250点(76.0%)
【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	19点/25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	19点/25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	19点/25点
再委託業務の妥当性	再委託されている業務の範囲は適切であるか	19点/25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	19点/25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	19点/25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	15点/25点
小計		129点/175点(73.7%)

【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	18点/25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	18点/25点
小計		36点/50点(72.0%)
合 計		618点/875点(70.6%)

＊サービス水準の採点方法(達成率…5:130%以上 4:110%以上130%未満 3:90%以上110%未満 2:70%以上90%未満 1:70%未満)  
 ＊上記以外の採点方法(5:特に優れている(区の求める要求水準を上回っている)、4点:優れている(区の求める要求水準を満たしている)、3:適正である(区の求める要求水準を概ね満たしているが、工夫の余地がある)、2:さらに努力が必要である(区の求める要求水準を満たすために改善努力が必要)、1:改善すべき点がある(原点に立ち返り、計画や体制の抜本的な改革が必要)

評価委員会評価	総合評価	<div> <div> <div>評価できる点</div> <ul style="list-style-type: none"> <li>・近隣の保育園、高齢者施設、地域包括支援センターとの交流、連携に積極的に努めている点は評価できる。</li> <li>・囲碁・将棋室や畳の広間など、長時間利用したり、くつろげるスペースがあり、常連の利用者にとって心地良い環境づくりがされている。</li> <li>・各現場は明るく、清潔である。また、職員も明るく対応しているようだ。</li> <li>・Pマークテストの結果によって、フィードバック学習や再テストを行い、個人情報保護の意識醸成を図っていることは評価できる。</li> <li>・利用者とあいさつや会話をするときに、＋αで「最近いかがですか？」等の声掛けを行う「プラス1コミュニケーション」活動を実施することで、利用者のニーズ把握に努めており、それを職員間で共有している点が評価できる。</li> </ul> </div> <div> <div>助言・指導・勧告・命令の内容</div> <ul style="list-style-type: none"> <li>・現在も敷地内禁煙を実施している施設であるが、アンケートによると入口付近で喫煙者がよく見受けられるとのことであり、改正健康増進法や都の受動喫煙防止条例の施行に向けて、敷地内禁煙が徹底されるよう、利用者への周知・意識啓発に努められたい。</li> <li>・外部講師と十分な調整をし、講座の確実な実施に努められたい。</li> <li>・新規利用者を増やすための魅力的な講座など、利用者増に向けて改善の余地がある。</li> <li>・「仲町通信」は高齢者が読むには少し字が小さいように思われる。</li> <li>・職員研修について、計画的に実施し、充実させてほしい。</li> <li>・老人クラブとの連携については、更に努力されたい。</li> </ul> </div> </div>
	適正である	

＊総合評価の採点方法(二次評価の合計点)…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)、さらに努力が必要である(4割以上)、改善すべき点がある(4割未満)