

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	板橋区立高島平ふれあい館	所在地	東京都板橋区高島平 8－2 9－1
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1－5－4 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			19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：708人 結果：320人 目標比：221.3%	25点/25点
		地域包括支援センターとの連携回数	目標：5回 結果：5回 目標比：100%	15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：1,125回 結果：1,222回 目標比：92.0%	15点/25点
		教養講座の提案事業回数	目標：280回 結果：300回 目標比：107.1%	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。	地域のボランティア参加クリーン作戦参加者数	目標：30人 結果：30人 目標比：100%	15点/25点
		世代間交流会の実施	目標：382人 結果：390人 目標比：97.9%	15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。	利用者満足度	目標：70.0% 結果：68.8% 目標比98.3%	15点/25点
		年間利用者数	目標：122,000人 結果：112,687人 目標比92.4%	15点/25点
	その他サービス水準（施設認知度向上）	館内情報誌発行部数	目標：6,500部 結果：6,600部 目標比：101.5%	15点/25点
		新規登録者数	目標：600人 結果：689人 目標比：114.8%	20点/25点
	その他サービス水準（環境への取り組み）	ゴミ排出量減	目標：1%減 結果：0.8%減 目標比：80%	10点/25点
小計				194点/300点(64.7%)

【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	19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	19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	15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	19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	19点/25点
小計		91点/125点(72.8%)
【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	15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	18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	20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	15点/25点
小計		186点/250点(74.4%)
【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	19点/25点
小計		133点/175点(76.0%)

【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	15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		33点/50点 (66.0%)
合 計		637点/900点 (70.8%)

* 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 (評価委員)	総合評価	[評価できる点]
	適正である	<div> <ul style="list-style-type: none"> ・近隣の熱帯環境植物館とのコラボレーション事業において、親子将棋・囲碁体験教室を実施し、高齢者と親子等との多世代交流を図った点は評価できる。 ・提案事業を写真付きで紹介するものを館内に掲示しており、新しい利用者・参加者を増やす上で良い取組と評価できる。 ・パソコン講座など充実した施設・設備の利点を生かした多彩な講座があり、幅広い層の参加が期待できる。 ・館内明るく清潔であることが評価できた。 ・運動室に専任の運動指導員を配置しているほか、理学療法士による健康体操、外部講師によるエアロビクス、ヨガなどを定期的実施しており、健康の維持・増進のためのプログラムが充実している。 </div> <div> <p>[助言・指導・勧告・命令の内容]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・特に利用者の多い当館では、実質的に他館と均衡のとれた職員配置となるよう引き続き努められたい。 ・利用者の満足度を向上させるための更なる取組みを期待したい。 ・利用者の立場に立って、第三者の意見を聞いてはどうか。(例)管内の老人クラブ会長等 ・老人クラブとの連携については、更に努力されたい。 ・館内にあるwork's高島平と一層の連携に努めることを期待する。 </div>

* 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)