

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	板橋区立中台ふれあい館	所在地	東京都板橋区中台 2-14-1
所管課名	長寿社会推進課	指定期間	令和2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	事業の目標と具体的な取組		一次評価（指定管理者による自己点検）				二次評価（所管課による評価）					
			実施結果やサービス水準の増減理由など		評価点		評価理由		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	具体的な目標	サービス水準	目標値・実績値（経過）					評価点	評価理由	評価点	
				令和2	令和3	令和4	令和5	令和6				
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	老人会等連携行事	目標	1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	0回	0回						
				増減理由	0％ コロナ感染症対策のため会合や地域イベント等が中止となったため。							
			地域イベント参加	目標	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	0回	0回						
				増減理由	0％ コロナ感染症対策のため会合や地域イベント等が中止となったため。							
			ボランティア活動等の促進に向けた事業	目標	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	0回	0回						
				増減理由	0％ コロナ感染症対策のため会合や地域イベント等が中止となったため。							
			地域包括支援センターとの連携	目標	2回	2回	2回	2回		2 / 5	未実施1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	0回	1回						
				増減理由	50％ コロナ感染症対策のため会合等の自粛や講座等が中止となったため。							
	おとしより相談センターとの連携	目標	2回	2回	2回	2回		2 / 5	未実施1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	1回	1回								
		増減理由	50％ コロナ感染症対策のため会合等の自粛や講座等が中止となったため。									
	②	事業の充実と介護予防	健康相談人数	目標	3,600人	3,600人	3,600人	3,600人		2 / 5	健康相談目標3,600人について、年間開館予定日（308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1,800人と見なした上で評価する。	5 / 5
				実績	1,907人	1,814人						
				増減理由	50.4％ コロナ感染症対策のため提案事業の開催自粛など来館者の減少や約2か月間の休館及び看護師の出動スケジュールが半減したため。							
館長何でも相談			目標	60回	60回	60回	60回		1 / 5	実施目標60回について、開館予定日（308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30回と見なした上で評価する。	4 / 5	
			実績	19回	28回							
			増減理由	47％ コロナ感染症対策のため提案事業の開催自粛など来館者の減少や約2か月間の休館等で大幅な減少となる。								
提案事業回数			目標	670回	670回	670回	670回		5 / 5	年間670回の提案事業実施目標のうち、開館予定日（308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335回と見なした上で評価する。	5 / 5	
			実績	339回	681回							
			増減理由	101％ コロナ感染症対策のため提案事業の開催自粛（約1.5割）あったものの、講座の統廃合（9講座）代替・新規講座は6講座実施）。少人数で開催回数を増やしたため、僅かに増加となる								
提案事業参加者数			目標	11,000人	11,000人	11,000人	11,000人		1 / 5	事業参加目標11,000人について、年間開館予定日（308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5,500人と見なした上で評価する。	3 / 5	
			実績	2,471人	4,538人							
			増減理由	41％ コロナ感染症対策のため提案事業の開催自粛（約1.5割）、講座の統廃合（9講座）・代替・新規講座は6講座実施）。来館者の減少等休館（約2か月）等、また参加人数の制限（従来の3から5割減）にて実施したため減少となる。								
医療機関との連携	目標	12回	12回	12回	12回		2 / 5	未実施5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	7回	7回									
	増減理由	58％ 地元イムス記念病院との地域連携講座を実施、コロナ感染症対策のため開催自粛、2か月間の休館等により減少となる。										
③	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	年間利用者数	目標	40,000人	40,000人	40,000人	40,000人		1 / 5	利用者目標40,000人について、年間開館予定日（308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20,000人と見なした上で評価する。	3 / 5	
			実績	10,166人	14,840人							
			増減理由	37％ コロナ感染症対策のため提案事業の開催自粛（約3割）、講座の統廃合（9講座）・代替・新規講座は6講座実施）。来館者の減少等休館（約2か月）等、また参加人数の制限（従来の3から5割減）にて実施したため減少となる。								
		近隣中学校・保育園との連携事業	目標	10回	10回	10回	10回		2 / 5	未実施5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	0回	5回							
			増減理由	50％ コロナ感染症対策のため2か月間の休館と事業自粛期間1か月間および学校側での開催自粛による中止があったため。								
	アンケート調査	実施回数	目標	1回	1回	1回	1回		5 / 5	目標を達成できた。令和2年度よりサンプル数が増えたことは評価できる。サンプル数が平年並みになるように今後も努力していただきたい。	5 / 5	
			実績	1回	1回							
		利用満足度	目標	80%	80%	80%	80%		5 / 5	目標を達成できている。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。	5 / 5	
			実績	86%	88%							
	その他のサービス向上	防災訓練実施	目標	2回	2回	2回	2回		2 / 5	職場内での新型コロナウイルス感染者発生という不慮の事故に起因するため、実施回数を目標回数として評価する。	5 / 5	
			実績	2回	1回							
安全管理	館内外巡回管理	目標	1日4回	1日4回	1日4回	1日4回		5 / 5	目標どおり施設巡回を行っている。今後も施設の安全対策に努められたい。	5 / 5		
		実績	1日4回	1日4回								
増減理由	100％ 職員・スタッフが協力して、異常・異変なども相互で連絡等を行い安全に務めた。											