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	板橋区立徳丸ふれあい館	所在地	東京都板橋区徳丸２－１２－１２
所管課名	長寿社会推進課	指定期間	令和３年４月１日～令和６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、区内に居住する６０歳以上の高齢者へ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	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		R3	R4	R5			評価点	評価理由	評価点
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	各種相談件数の向上	各種相談件数を向上させるために文書やホームページで告知する。	目標	常設	常設	常設			5 / 5	各種相談を周知するため、掲示やHPで告知した。今後もホームページ閲覧数の向上に取り組んでいただきたい。	5 / 5
				実績	常設							
				増減理由								
			相談キャンペーン日を設定する。	目標	12回	12回	12回			4 / 5	目標未達であるが、実施されなかった１回は区の要請に基づく休館によるものであるため、運営は適正である。	5 / 5
				実績	11回							
				増減理由	新型コロナウイルス感染症拡大に伴う臨時休館により5月一か月間が設定できなかった。							
		地域包括支援センター等との連携	地域包括支援センター等と連携をする。	目標	12回	12回	12回			5 / 5	コロナ禍においても目標を達成したことは評価する。 今後もより良い結果を目指していただきたい。	5 / 5
				実績	12回							
				増減理由								
	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る。	健康の増進に関する事業	目標	380回	390回	410回			2 / 5	年間実施目標380回について、年間開館予定日（304日）のうち区の要請に基づく休館（49日）、館時間の短縮（108日）及びワクチン接種会場指定（50日）に加え、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190回と見なした上で評価する。	5 / 5
				実績	218回							
				増減理由	新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う臨時休館により開催回数が計画よりも大幅に減少した。 感染リスクのある事業については事業そのものを中止した。 また2月より新型コロナウイルスワクチン接種会場となったため、一部事業開催ができなかった。							
			教養並びに生活の向上に関する事業	目標	130回	140回	150回			4 / 5	年間実施目標130回について、年間開館予定日（304日）のうち区の要請に基づく休館（49日）、館時間の短縮（108日）及びワクチン接種会場指定（50日）に加え、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65回と見なした上で評価する。	5 / 5
				実績	129回							
				増減理由	新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う臨時休館により開催回数が計画よりも大幅に減少した。 感染リスクのある事業については事業そのものを中止した。 また2月より新型コロナウイルスワクチン接種会場となったため、一部の事業の開催ができなかった。							
	③	高齢者の社会参加促進	ご利用者のボランティア活動への参加・促進	目標	12回	12回	12回			1 / 5	未実施９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て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							
				増減理由	新型コロナウイルス感染症拡大防止措置等でボランティア講師による事業の再開ができなかった。 またボランティア講師もご利用者であるために感染リスクを避けるために事業の中止を求められた。							
	①～③	高齢者対応に必要な職員の能力の向上	ご利用者の支援の為の、職員の能力向上を図るために積極的に研修に参加する。	目標	12回	12回	12回			5 / 5	コロナ禍においても目標を達成したことは評価する。 今後もより良い結果を目指していただきたい。	5 / 5
				実績	12回							
				増減理由								
	その他	安全管理の徹底	利用者・職員合同の防災訓練の実施	目標	2回	2回	2回			5 / 5	コロナ禍においても目標を達成したことは評価する。 今後も有事に備えた対応を継続していくこと。	5 / 5
				実績	2回							
				増減理由								