## 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 | 板橋区立高島平ふれあい館 | 所在地 | 板橋区高島平8-29-1 |
| 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 | 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。 | | |
| 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。<br>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。<br>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。<br>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。<br>・公平で、公正なサービス提供を図る。<br>・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<br>（２）ふれあい館の運営及び管理に関する業務<br>（３）ふれあい館の施設及び、備品の維持管理業務<br>（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）<br>実施結果やサービス水準の増減理由など | | | | | 評価点 | 二次評価（所管課による評価）<br>評価理由 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **【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 | | R03 | R04 | R05 | | | | |
| 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 | 看護師による健康相談 | 健康相談 | 目標 | 650人 | 650人 | 650人 | | | 1 / 5 | 健康相談目標650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325人と見なした上で評価する。 | 4 / 5 |
| | | | | 実績 | 293人 | | | | | | |
| | | | | 増減理由 | 目標比45.0%<br>看護師都合により不在期間が4月～8月までとなり、後任の看護師が手配できず、その期間看護師による健康相談が実施できなかった。 | | | | | | |
| | | 地域包括との連絡会 | 連絡会の実施 | 目標 | 4回 | 4回 | 4回 | | | 5 / 5 | 区の要請に基づく休館及び事業縮小の中、目標達成した点を評価する。 | 5 / 5 |
| | | | | 実績 | 5回 | | | | | | |
| | | | | 増減理由 | 目標比125.0%<br>舟渡のエリア担当センターおよび高島平エリア担当センターと（取り決め通り）の連携が実施できた。 | | | | | | |
| | ② | 健康増進運動の開催回数 | 実施回数 | 目標 | 1050回 | 1050回 | 1050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 | 1127 | | | | | | |
| | | | | 増減理由 | 目標比118%<br>運動室でのエクササイズを新たに１時間毎に企画し実施。 | | | | | | |
| | ③ | 地域のクリーン作戦 | 参加者数 | 目標 | 30人 | 30人 | 30人 | | | 1 / 5 | 区の要請に基づく休館により大幅な数値減のため、開館中の7人/7人で評価した。次年度以降はより多くの参加者を募れるよう工夫すること。 | 5 / 5 |
| | | | | 実績 | 7 | | | | | | |
| | | | | 増減理由 | 目標比23%　ボランティア活動の貢献を促進させる取り組みがやや弱かった。緊急事態宣言により休館のため1回未実施で1回のみ実施できた。 | | | | | | |
| | | 世代間交流の実施 | 参加者数 | 目標 | 350人 | 350人 | 350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 | 0 | | | | | | |
| | | | | 増減理由 | コロナ感染症予防のためすべて中止した。 | | | | | | |
| | ①～③ | 利用者満足度の向上 | アンケート満足度 | 目標 | 70% | 70% | 70% | | | 5 / 5 | 目標を達成できている。職員の対応に対する満足度も高いレベルで維持できている点は評価できる。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。 | 5 / 5 |
| | | | | 実績 | 79% | | | | | | |
| | | | | 増減理由 | 目標比112%　ほぼ利用者からの満足度を得ることができた。中でも職員の対応の満足度は81%でした。 | | | | | | |
| | | 利用者数 | 施設利用者数 | 目標 | 98,800人 | 98,800人 | 98,800人 | | | 1 / 5 | 利用者目標98,800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49,400人と見なした上で評価する。 | 4 / 5 |
| | | | | 実績 | 45,439人 | | | | | | |
| | | | | 増減理由 | 目標比45.9%　臨時休館49日間の実施および感染症の影響により利用者数が減少した。 | | | | | | |
| | その他 | 施設認知度向上 | 館情報誌フォーエバー発行 | 目標 | 6,500部 | 6,500部 | 6,500部 | | | 3 / 5 | 発行目標部数6,500部（≒22部/日）について、年間308日の開館予定日のうち49日間は区の要請に基づいて休館となったため、目標部数を6,500部-22部/日×49日＝5,422部と見なした上で評価する。 | 5 / 5 |
| | | | | 実績 | 5,800部 | | | | | | |
| | | | | 増減理由 | 目標比89.2%　臨時休館49日間の実施により減少した。 | | | | | | |
| | | 施設認知度向上 | 新規登録者数 | 目標 | 460人 | 460人 | 460人 | | | 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 | 555人 | | | | | | |
| | | | | 増減理由 | 目標比120%　新たにシルバー人材入会説明会での同時募集を実施し新規登録の獲得ができた。 | | | | | | |
| | | 環境への取り組み | ゴミ排出量削減 | 目標 | △1% | △1% | △1% | | | 1 / 5 | 平年並みであった一昨年度の実績よりも15%程度の排出量の削減を行っているため、目標達成とみなす。 | 5 / 5 |
| | | | | 実績 | 12% | | | | | | |
| | | | | 増減理由 | 12%増　目標比－120%　紙類の再利用の徹底を実施しましたが、前年臨時休館120日間の比較の為増加した。 | | | | | | |