

指定管理者評価シート〔自己点検・所管課モニタリング用〕（令和5年度実績）

施設概要

施設名称	板橋区立志村ふれあい館	所在地	東京都板橋区志村3-32-6
所管課名	長寿社会推進課	指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
指定管理者名	アクティオ・東京ファシリティサービス共同事業体	指定管理者の所在地	・代表企業 アクティオ株式会社 目黒区東山一丁目5番4号KDX中目黒ビル6階 ・構成企業 株式会社東京ファシリティサービス 世田谷区船橋6-6-10
設置目的	老人福祉法（昭和38年法律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）		
経営方針に基づく具体的な行動	・利用者ニーズを把握し、業務反映するサービス向上に向けた継続的な改善											
	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	
				H31	令和2	令和3	令和4	令和5				
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	老人会連携行事	目標	1回	1回	1回	1回	1回	5 / 5	目標を上回る結果となった。今後も地域のシニアクラブの連携を続けていくこと。	5 / 5
				実績	1回	0回	0回	0回	6回			
				増減理由	町会及び老人会主催によるクリーンアップ活動、支え合い会議志村坂上の会議・行事に参加。							
			行事参加者数	目標	25人	25人	25人	15人	15人	2 / 5	目標には及ばなかったものの、コロナ禍以降、初めて参加できたことは評価する。	2 / 5
				実績	64人	0人	0人	0人	8人			
				増減理由	支え合い会議志村坂上主催「健康フェスタ」に講師2名派遣、事前会議にも館長が参加。							

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）			
			3世代交流行事	目標	1回	1回	1回	1回	1回	5 / 5	目標を上回る結果となった。 今後も職場体験受入れにとどまらず、様々な方法で異世代との交流を行っていただきたい。	5 / 5
				実績	1回	0回	0回	1回	4回			
				増減理由	志村第五中学校生徒の職場体験受入れと利用者との交流。							
			ボランティア活動等の促進に向けた事業等の実施回数	目標	2回	2回	3回	2回	2回	5 / 5	目標を大きく上回る結果となった。 利用者の自己実現・やりがい向上・社会参加に繋がる良い施策であるため、今後も継続していただきたい。	5 / 5
				実績	3回	0回	0回	12回	71回			
				増減理由	はしら掛け、スマホ、パソコン、塗り絵など、利用者のスキルを活かした講座を増やして開催。							
②	相談業務の充実	健康相談人数	目標	2,800人	2,800人	2,800人	1,680人	1,710人	5 / 5	目標を上回る結果となった。 今後も利用者に寄り添い、不安を除去できるよう努めていただきたい。	5 / 5	
			実績	3,734人	1,556人	567人	1,866人	1,884人				
			増減理由	常に来館者に目を向け、体調不良者にも敏速に対応するなど、利用者からの信頼に応えられるよう努めた。								
		館長何でも相談回数 （傾聴・エンディングノート）	目標	4回	4回	5回	5回	5回	5 / 5	目標を大きく上回る結果となった。 今後も積極的に利用者の相談対応を行っていくこと。	5 / 5	
			実績	18回	8回	31回	24回	33回				
			増減理由	月2回の定期開催以外にも相談要請があり、その都度対応。								
	関係機関に連携	地域包括新センターとの連携回数	目標	3回	3回	3回	3回	3回	5 / 5	目標を上回る結果となった。 今後も連携を深めていくように。	5 / 5	
			実績	3回	1回	1回	4回	5回				
			増減理由	志村坂上、蓮根、清水の3センターと連携し、終活・消費者被害・認知症・福祉等をテーマに講座を開催。								
		図書館・まなぼーととの連携事業等の回数	目標	2回	2回	2回	1回	1回	5 / 5	この指標における連携事業等とは、図書館・まなぼーとによる出前講座などの連携事業の実施回数を想定したものであるため、評価1とする。	1 / 5	
			実績	2回	0回	0回	0回	72回				
			増減理由	4図書館、2生涯センターと毎月広報誌を交換し、相互利用を図っている（交換回数72回） 出前講座などの連携事業の実施回数は0回								

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）				
	③	利用者数の増加	提案事業回数	目標	1,550回	1,550回	1,550回	950回	950回	5 / 5	目標を上回る結果となった。新規講座創出だけでなく既存講座拡充も行っている点を評価する。	5 / 5		
				実績	1,782回	468回	652回	1,187回	1,520回					
				増減理由	新規16講座を加え、既存講座も開催回数を増やして開催。									
			提案事業参加者数	目標	20,000人	20,000人	20,500人	12,300人	12,600人	5 / 5	目標を上回る結果となった。コロナ禍前の水準に戻るまであと一歩である。	5 / 5		
				実績	19,814人	3,204人	4,594人	11,349人	17,401人					
				増減理由	新規16講座を加え、既存講座も開催回数を増やして開催。コンサート等のイベントも増加。									
			医療機関連携回数	目標	6回	6回	6回	5回	5回	5 / 5	目標を上回る結果となった。今後も近隣医療機関との連携を重ねること。	5 / 5		
				実績	13回	0回	2回	8回	24回					
				増減理由	イムス板橋リハビリテーション病院との連携に加え、地元調剤薬局の薬剤師・管理栄養士との連携講座も開始。									
			年間利用者数	目標	70,000人	70,000人	70,500人	42,300人	42,600人	5 / 5	目標を上回る結果となった。密回避に伴う定員削減を継続している中でコロナ禍前の水準に近づけていることを評価する。	5 / 5		
				実績	62,037人	15,513人	28,484人	49,026人	56,680人					
				増減理由	提案事業回数がコロナ前に近いところまで復活、講座内容も多種多様になってきたことが功を奏した。									
			アンケート調査	利用満足度	目標	80%	80%	85%	85%	85%	5 / 5	目標を上回る結果となった。今後も利用者需要に応える施策を行っていただきたい。	5 / 5	
					実績	83.3%	83.3%	82.7%	93.5%	94.4%				
					増減理由	12月に実施のアンケートで高評価を獲得した。今後もアンケートで頂いたご意見や要望に取り組んでいく。								
					実施回数	目標	2回	2回	2回	2回	2回	5 / 5	目標を上回る結果となった。新しい講座のニーズを随時確認している点が評価できる。	5 / 5
						実績	3回	2回	2回	2回	7回			
						増減理由	12月のアンケート、新講座アンケートを実施。							
	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	2回	2回	2回	2回	5 / 5	目標どおりの結果となった。館の近隣の団体との連携講座を行えている点を評価する。	5 / 5			
			実績	1回	2回	2回	2回	2回						
			増減理由	GCHとの合同防災訓練を年2回実施、3月の防災訓練では「支え合い会議志村坂上」による防災講話も開催。										
	自主巡回管理	館内外巡回回数	目標	5回	5回	5回	5回	5回	5 / 5	目標を上回る結果となった。今後も継続していただきたい。	5 / 5			
			実績	7回	7回	7回	7回	7回						
			増減理由	開館前、日中、閉館時に点検表を持って毎日実施している。										