

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6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7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<br>共同事業体                                                                                                                                                                                                | 指定管理者の<br>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 |
| 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。<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。<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）                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |       | 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】                             |                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |       |                                                                                                   |       |
| 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 | ・健康増進・教養向上の有益で魅力的なふれあい館事業の実施<br>・安全安心で快適な区間提供を実現する適切で効果的な施設維持管理<br>・各種法令遵守、規約、マニュアルにそった公平・公正な管理運営<br>・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<br>・環境への配慮や省エネ等効率的な資源活用による管理運営コストの削減 | 多くの方にふれあい館を知り・利用していただきたく広報紙「ふれあい館たより」を区内施設6カ所に継続的に配置。板橋区おとしより保健福祉センター主管の「10の筋トレ」を継続実施（年間で1100人1回あたり25名程）により新たな利用者も増加傾向にある。館内施設（運動室もトレーニングマシンや各種マッサージ機器）の限りあるスペースを有効的に活用し安全を配慮した配置し利用しやすくしたことにより利用の増加となる。法改正などによる対応の変化に迅速かつ公正に対応。利用者ニーズについてはアンケートによる収集や各事業や受付業務等からも常に伺えるようにした、内容に応じて採用や継続検討するなど検討も継続的に実施、決定した事項は館内ポスターや広報紙・ホームページに掲載し浸透を図った。 | 4 / 5 | 広報紙の配付等新規利用者の増加に努めている点で評価できる。また、利用者のニーズを広くと取り入れようと努め、ポスターやホームページに掲載して浸透させる努力も見受けられ、今後も継続していただきたい。 | 4 / 5 |
| 2 経営方針に基づく具体的な行動                            |                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |       |                                                                                                   |       |

| 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   |
|                                                      | 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                 | 2回                                                             | 2回      | 1回     | 1回     | 1回     | 1 / 5          | 次年度は実施すること。                                                   | 1 / 5 |
|                                                      |              |            |                    | 実績                 | 0回                                                             | 0回      | 0回     | 0回     | 0回     |                |                                                               |       |
|                                                      |              |            |                    | 増減理由               | シニアクラブへの連携について連携方法の検討と連携案を策定し行政担当に提出、来期に具体的な検討・調整の見込み          |         |        |        |        |                |                                                               |       |
|                                                      |              |            | 地域イベント参加           | 目標                 | 2回                                                             | 2回      | 1回     | 1回     | 1回     | 5 / 5          | 今後はさらに参加回数を増やしていただけるようにしていきたい。                                | 5 / 5 |
|                                                      |              |            |                    | 実績                 | 0回                                                             | 0回      | 0回     | 1回     | 2回     |                |                                                               |       |
|                                                      |              |            |                    | 増減理由               | 10月中台地域センター発表会日舞講座参加、3月にサクラソウ祭りに参加                             |         |        |        |        |                |                                                               |       |
|                                                      |              |            | ボランティア活動等の促進に向けた事業 | 目標                 | 2回                                                             | 2回      | 1回     | 1回     | 1回     | 4 / 5          | 目標を達成した。今後もボランティア活動の促進に努めていただきたい。                             | 4 / 5 |
|                                                      |              |            |                    | 実績                 | 0回                                                             | 0回      | 2回     | 1回     | 1回     |                |                                                               |       |
|                                                      |              |            |                    | 増減理由               | 地域連携とともに館近隣の清掃活動をボランティア募集し実施。                                  |         |        |        |        |                |                                                               |       |
|                                                      |              |            | 地域包括支援センターとの連携     | 目標                 | 2回                                                             | 2回      | 1回     | 1回     | 1回     | 5 / 5          | 講座実施によって利用者の健康意識を高め、AED体験によって利用者の緊急対応の心構えづくりを行っていることについて評価する。 | 5 / 5 |
|                                                      |              |            |                    | 実績                 | 0回                                                             | 1回      | 2回     | 2回     | 2回     |                |                                                               |       |
|                                                      |              |            |                    | 増減理由               | 2回18人、おとセンとのコラボ事業、地域センタ及び近隣施設自治会等共同の見守り時用などへ参加。                |         |        |        |        |                |                                                               |       |
|                                                      |              |            | おとしより相談センターとの連携    | 目標                 | 2回                                                             | 2回      | 1回     | 1回     | 1回     | 5 / 5          | 単身者のふれあい館利用を促進できるよう、今後も連携を継続していただきたい。                         | 5 / 5 |
|                                                      |              |            |                    | 実績                 | 1回                                                             | 1回      | 7回     | 10回    | 10回    |                |                                                               |       |
|                                                      |              |            |                    | 増減理由               | 徘徊者対応、独居利用者の状況等の情報交換および看護師の現場研修の一環として生徒の見学など、計10回実施。           |         |        |        |        |                |                                                               |       |
|                                                      | 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  | 1,800人 | 1,800人 | 1,800人 | 5 / 5          | 目標を上回る結果となったことは評価する。今後も利用者の健康状態に気を配るようお願いしたい。                 | 5 / 5 |
|                                                      |              |            |                    | 実績                 | 1,907人                                                         | 1,814人  | 2,083人 | 1,778人 | 2,781人 |                |                                                               |       |
|                                                      |              |            |                    | 増減理由               | 看護師のシフトが2/Wから4/Wとなり当初件数が少なかったが、講座開設もあり健康管理への一助となる。             |         |        |        |        |                |                                                               |       |
|                                                      |              |            | 館長何でも相談            | 目標                 | 60回                                                            | 60回     | 25回    | 25回    | 25回    | 4 / 5          | 昨今は高齢者のデジタルデバイス解消が求められているため、相談の中で利用者の不安の解消に努めてもらいたい。          | 3 / 5 |
|                                                      |              |            |                    | 実績                 | 19回                                                            | 28回     | 22回    | 36回    | 17回    |                |                                                               |       |
|                                                      |              |            |                    | 増減理由               | 17回25名実施。館内事業や機器操作や掲示・工作物などへの問い合わせの他、土地権利に関する相談前職の経験を活かして対応した。 |         |        |        |        |                |                                                               |       |
|                                                      |              |            | 提案事業回数             | 目標                 | 670回                                                           | 670回    | 450回   | 450回   | 450回   | 5 / 5          | 目標を上回る結果となったことは評価する。今後も利用者ニーズに合った事業の回数増をお願いしたい。               | 5 / 5 |
|                                                      |              |            |                    | 実績                 | 339回                                                           | 681回    | 956回   | 1,105回 | 1,693回 |                |                                                               |       |
|                                                      |              |            |                    | 増減理由               | スマホ相談会(152回)、定時体操(454回)等、10の筋トレやスポーツゲーム年間89回実施                 |         |        |        |        |                |                                                               |       |
|                                                      |              |            | 提案事業参加者数           | 目標                 | 11,000人                                                        | 11,000人 | 6,000人 | 6,000人 | 6,000人 |                | 目標を上回る結果となったことは評価する。今後も利用者ニーズに合った事業の回数増をお願いしたい。               |       |

| 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   |
|      |              |                           | 数               | 実績                                                             | 2,471人                                                                           | 4,538人   | 8,377人  | 10,227人 | 14,293人        | 5 / 5                                | 評価する。今後も利用者ニーズに合った事業の積極的展開をお願いしたい。                            | 5 / 5 |
|      |              |                           |                 | 増減理由                                                           | スマホ相談会・定時体操等定期的開催（約3000人強）等、10の筋トレやスポーツゲーム（約2000人）前年比140%。                       |          |         |         |                |                                      |                                                               |       |
|      |              |                           |                 |                                                                |                                                                                  | 医療機関との連携 | 目標      | 12回     | 12回            | 6回                                   | 6回                                                            | 6回    |
|      | 実績           | 7回                        | 7回              |                                                                |                                                                                  |          | 2回      | 4回      | 2回             |                                      |                                                               |       |
|      | 増減理由         | 先方の都合で中止となり、目標値に達しなかった。   |                 |                                                                |                                                                                  |          |         |         |                |                                      |                                                               |       |
|      | 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  | 18,000人 | 18,000人 | 18,000人        | 5 / 5                                | 目標を上回る結果となったことは評価する。今後も新規利用者の増加及び現利用者の継続的利用を促す事業展開をお願いしたい。    | 5 / 5 |
|      |              |                           |                 | 実績                                                             | 10,166人                                                                          | 14,840人  | 20,075人 | 20,592人 | 20,285人        |                                      |                                                               |       |
|      |              |                           |                 | 増減理由                                                           | 提案事業が前年比140%、新規登録者同比120%、区主催の10の筋トレ各種スポーツゲーム・工作手芸などものの作りなどへのニーズ取り入れ（約1000人）等となる。 |          |         |         |                |                                      |                                                               |       |
|      |              |                           | 近隣中学校・保育園との連携事業 | 目標                                                             | 10回                                                                              | 10回      | 2回      | 2回      | 2回             | 5 / 5                                | 目標を大きく上回る結果となった。今後も目標回数に関わらず実施回数を増やしていただきたい。                  | 5 / 5 |
|      |              |                           |                 | 実績                                                             | 0回                                                                               | 5回       | 6回      | 16回     | 10回            |                                      |                                                               |       |
|      |              |                           |                 | 増減理由                                                           | 地元中学（2校）の職場体験が6回、近隣向台保育園と交流会イベント4回開催。                                            |          |         |         |                |                                      |                                                               |       |
|      |              | アンケート調査                   | 実施回数            | 目標                                                             | 1回                                                                               | 1回       | 1回      | 1回      | 1回             | 5 / 5                                | 利用者の声を聞く姿勢は評価する。アンケート結果をしっかりと館運営に活かしてほしい。                     | 5 / 5 |
|      |              |                           |                 | 実績                                                             | 1回                                                                               | 1回       | 1回      | 1回      | 4回             |                                      |                                                               |       |
|      |              |                           |                 | 増減理由                                                           | 定例のニーズアンケート、入浴に関するアンケート、墓次年度への対応についてのアンケート等計4回実施。                                |          |         |         |                |                                      |                                                               |       |
|      |              | アンケート調査                   | 利用満足度           | 目標                                                             | 80%                                                                              | 80%      | 80%     | 80%     | 80%            | 5 / 5                                | 利用者の満足度が高いことは評価する。昨年度よりも満足度が下がってしまったため、改善していただきたい。            | 5 / 5 |
|      |              |                           |                 | 実績                                                             | 86%                                                                              | 88.0%    | 92%     | 89.0%   | 83.0%          |                                      |                                                               |       |
|      |              |                           |                 | 増減理由                                                           | 各種のアンケート実施。不満の構成が極少数で、90%以上の満足度のある項目もあり、80%を下回る項目はなかった。                          |          |         |         |                |                                      |                                                               |       |
|      |              | 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回             | 5 / 5                                | 訓練を積極的に実施することは評価する。有事の際には速やかに避難できるよう、今後も日ごろから防災意識を持つようお願いしたい。 | 5 / 5 |
| 実績   |              |                           |                 | 2回                                                             | 1回                                                                               | 2回       | 2回      | 3回      |                |                                      |                                                               |       |
| 増減理由 |              |                           |                 | 防災については単独1回、合同1回、板橋シェイクアウト1回開催計41人参加                           |                                                                                  |          |         |         |                |                                      |                                                               |       |
|      | 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    | 1日4回    | 5 / 5          | 目標通り施設巡回を行っている。今後も施設の安全対策に努めていただきたい。 | 5 / 5                                                         |       |
|      |              |                           | 実績              | 1日4回                                                           | 1日4回                                                                             | 1日4回     | 1日4回    | 1日4回    |                |                                      |                                                               |       |
|      |              |                           | 増減理由            | 特に高齢者において注意が必要な浴室・トイレについては、重点的に小まめに実施。日常での安全点検と支障箇所の早期発見等に務めた。 |                                                                                  |          |         |         |                |                                      |                                                               |       |