

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６年４月１日～令和１１年３月３１日
指定管理者名	アクティオ・板建総同事業体	指定管理者の所在地	代表企業　アクティオ株式会社　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】					
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	目標 施設の設置目的を推進することを大前提として、ご利用者への各種サービスの向上に努める。 取組 ・健康寿命の延伸に寄与する健康・教養に関する講座の実施 ・各種相談業務の実施及び関係機関との連携 ・安心安全な環境を提供するための施設維持管理の実施 ・公平公正な管理運営 ・ご利用者の尊厳を重んじ思いやりをもった接遇対応	●健康寿命の延伸に寄与するべく、健康の維持・向上、趣味・教養及びスマートフォン個別相談会などの生活の向上につながる講座などを数多く実施した。 ●相談業務においては日々の小さな悩み事から健康相談にいたるまで多岐にわたり対応した。またシルバー人材センターと連携し就業希望者には説明会のおすめをした。 ●老朽化のすすむ施設ではあるが、ご利用者の安心安全を最優先し、予定外の緊急修繕も積極的に実施した。 ●ご利用者に不快感を抱かれることがないよう接遇面に十分配慮し、公平公平な運営を実施した。	4 / 5	ふれあい館の設置目的を重視した講座の拡充が評価できる。相談業務においては、利用者に寄り添った対応をし、好評を頂いている。建物が老朽化しているため、緊急修繕が多いが、柔軟に対応できている。今後も、円滑な施設運営に努めていただきたい。	5 / 5

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					
2 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	
					目標	R6	R7	R8	R9				R10
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	地域連携への取り組み	地域包括支援センターとの連携回数	目標	4回	5回	6回	7回	8回	5 / 5	目標を上回る結果となった。今後も継続して共同事業を進めてほしい。	5 / 5	
				実績	6回								
				増減理由	地域包括支援センターからのご利用者見学や、当館からのご利用者ご家族への対応相談に加え、共同事業として館内で認知症声かけ訓練を実施した。								
	②	相談業務の充実	健康相談人数	目標	440人	450人	460人	470人	480人	5 / 5	ポスターやホームページを利用した周知を行うことに加え、相談しやすい環境づくりができた。	5 / 5	
				実績	663人								
				増減理由	個別の健康相談と併せて、看護師指導の運動講座後などにも相談対応を行った。								
			館長何でも相談回数（傾聴・エンディングノート）	目標	4回	5回	6回	7回	8回	5 / 5	なんでも相談会を通じて、人間関係の悩みまでも打ち明けることができ、利用者のニーズに適している。	5 / 5	
				実績	9回								
				増減理由	同好会の存続に関する相談や利用者間での付き合い方の悩み相談等が多かった。								
	③	利用者数の増加	スマホ相談会参加者数	目標	400人	420人	440人	460人	480人	5 / 5	従来の周知方法だけではなく、新しい取組みをしたことが評価できる。	5 / 5	
				実績	832人								
				増減理由	館内広報誌とは別に専用チラシを作成し、回覧板等でPRした。								
			提案事業参加者数	目標	10,200人	10,400人	10,600人	10,800人	11,000人	5 / 5	提案事業の需要が高いということが数字に表れた。事業内容の更なる拡充を期待したい。	5 / 5	
				実績	21,662人								
				増減理由	新規事業や既存事業の定員の増加を図った。								
			新規利用者数	純新規	目標	165人	175人	180人	190人	200人	5 / 5	目標値をかなり上回る結果となった。運動室やスマートフォン個別相談会の影響が大きく、今後も新規利用者の獲得を目指したい。また、長期的利用者が飽きないような取組みも続けていかなければならない。	5 / 5
					実績	325人							
					増減理由	館内情報誌の配架先の追加による集客効果に加え、新規導入の運動マシンやスマートフォン個別相談会目的での登録が後押しした。							
				更新	実績	15人	15人	20人	20人	20人			
					実績	86人							
					増減理由	コロナ渦では長年の利用者が年々途絶える傾向があったが、長期的に利用される方が戻ってきた。							
			年間利用者数	目標	30,000人	30,500人	31,000人	31,500人	32,000人	5 / 5	ふれあい館で新しい発見ができ、生きがいの創出に繋がられた。	5 / 5	
				実績	31,858人								
				増減理由	純新規登録利用者が当初の目的以外の事業にも参加されるなどリピート利用が多くなった。								

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	
その他	その他サービス水準	浴室利用者数	目標	4,100人	4,150人	4,200人	4,250人	4,300人	5 / 5	新規利用者の定着化が図れている点が評価できる。	5 / 5
			実績	5,184人							
			増減理由	既存の浴室利用者に加え、純新規の浴室利用者が定着してきた。							
		貸室利用団体数	目標	8団体	9団体	10団体	11団体	12団体	5 / 5	団体活動は、地域コミュニティの活性化にも繋がるため、評価できる。	5 / 5
			実績	16団体							
			増減理由	新規で1団体（麻雀クラブ）追加となった。							
		防災訓練実施回数	目標	2回	2回	2回	2回	2回	4 / 5	目標通りの実績となった。防災訓練については、利用者に参加を促す等、積極的な訓練を行っている点が評価できる。	5 / 5
			実績	2回							
			増減理由	9月と3月に防災訓練を実施した。							