

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	令和6年4月1日～令和10年3月31日
指定管理者名	アクティオ・板建総共同事業体	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）	
		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 ・安全安心で快適な空間提供を実現する適切で効果的な施設維持管理 ・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 ・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 ・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 ・礼節を重んじ、誠実でやさしく、ホスピタリティの感じられる接客対応	・運動の負荷度を4つの★で表示も定着し参加中に体調を崩す方も減少、安心して参加できるようになったと好評 ・コロナ禍からWithコロナへの変化の中でも安心してご利用いただける配慮をし、楽しめる環境を整備 ・利用者からの声に真摯に向き合いより快適に利用頂けるように多くの改善を実施、特に安全に係る要望は迅速に対応、改善内容については概ね好評 ・クラブ活動を支援することを目的に、貸室のイスを更新、利用料についても実質使用面積に見合った利用料の改定を図った ・年末のアンケートでも接客について94%の評価を頂くことができました、今後も更に利用者の声に耳を傾け、改善にスタッフ全員で取り組みます	5 / 5	社会の変化にも柔軟に対応し、利用者が楽しめる環境を整備することができた。アンケート結果の接客項目において、高い評価をされており、今後も利用者が気持ちよく過ごせる対応を心がけてほしい。	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	
					06年度	07年度	08年度	09年度				10年度
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	600回	660回	730回	800回	880回	5 / 5	目標値を大きく上回っている。利用者からの信頼を得ていると感じる。	5 / 5
				実績	1664回							
				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、利用者からの信頼も厚い。							
		おとしより相談センターとの連携	セミナーの実施	目標	2回	2回	3回	3回	3回	5 / 5	他施設との連携事業は今後も継続的に行ってほしい。	5 / 5
				実績	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・福祉などをテーマに講座を開催。							
	②	健康増進運動の開催回数	実施回数	目標	500回	530回	540回	550回	560回	5 / 5	男性利用者を増やすための施策を行っていることが評価できる。	5 / 5
				実績	1580回							
				増減理由	新講座や定員を増やし開催。男性利用者限定の運動講座を開始。							
		教養の向上の開催回数	実施回数	目標	100回	110回	110回	120回	120回	5 / 5	抽選を行う講座が増えており、提案事業の需要が高まっている。	5 / 5
				実績	155回							
				増減理由	かくしやく書道・やさしいPCは抽選を行うほど人気講座。イングリッシュは初級・中級2講座で実施。							
	③	地域のクリーン作戦	参加者数	目標	1回	1回	2回	2回	2回	5 / 5	利用者を巻き込んだ地域活動は、今後も継続的に行ってほしい。	5 / 5
				実績	1回							
				増減理由	歩道のごみ拾いなど美化活動を行う。							
		世代間交流の実施	参加回数	目標	20人	30人	30人	35人	35人	5 / 5	世代間交流を図ることで、高齢者の生きがいにもつながる。	5 / 5
				実績	59人							
				増減理由	志村第5中学校生徒の職場体験、看護学生の実習など受入れと利用者との交流。							
① ② ③	利用者満足度の向上	アンケート満足度	目標	70%以上	70%以上	70%以上	70%以上	70%以上	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	92%								
			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いただいたご意見や要望にとりくんで行く。								
	利用者数	施設利用者数	目標	前年比101%	前年比101%	前年比101%	前年比101%	前年比101%	5 / 5	新規講座や人気講座の開催数増が影響し、目標を上回っている。今後も様々な施策で利用者の増加を図っていきたい。	5 / 5	
			実績	29063人								
			増減理由	前年比167% 新規講座を加え既存の講座回数、参加人数を増やして開催								

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	施設認知度向上	館情報誌オールウェイズ発行	目標	4,000部	4,100部	4,200部	4,300部	4,400部	5 / 5	他施設を利用した広報活動が評価できる。	5 / 5
			実績	11410部							
			増減理由	おとしより相談センター、図書館、まなぼーと等各所配布している。							
	施設認知度向上	新規登録者数	目標	300人	310人	320人	330人	330人	5 / 5	他館と同様、スマホ相談会目的の新規登録者が多い。友人の紹介の登録がより増えると良い。	5 / 5
			実績	714人							
			増減理由	スマホ相談目的や友人知人の紹介などの登録が増加。							
	環境への取り組み	ゴミ排出量削減	目標	△1%	△1%	△1%	△1%	△1%	5 / 5	環境問題への意識が徹底されているため、評価できる。	5 / 5
			実績	61%							
			増減理由	現在ごみの放置は殆どなく、持ち帰りが徹底されている。コピー用紙の裏面使用は実施し、無駄のないコピー用紙を心掛けている。							