

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7年度)

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	生涯活躍推進課	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	アクティオ株式会社	指定管理者の所在地	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	ご利用者への各種サービス向上に努めるために、以下の取組を行った。 ●健康寿命の延伸に寄与するべく、多様な運動事業や健康講座の拡充と、ご利用者の生活を豊かにしてゆくスマートフォン個別相談会をはじめとした生活・教養講座を実施した。 またシルバー人材センターと連携し、ご利用者に就業機会を提供し社会参加を支援した。 ●相談業務においては、全職員が日ごろからご利用者とコミュニケーションを図ることで話しやすい関係性を作り、傾聴から健康相談にいたるまで多岐にわたり対応した。 ●日常点検をはじめとした各種点検において、設備備品に不具合のあった際は速やかに運転または事業を中止し、ご利用者の安心安全を最優先とした。また修繕工事は命に関わる案件を最優先に順位をつけて実施した。 ●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きたい。	5 / 5

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	
					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	6回							
				増減理由	ご利用者の認知症状等の相談や当館内での支援対象利用者の引き合わせ等を行った。共催事業として元気力測定会を実施した。								
	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	目標は達成しているが、昨年度より実績人数が減少しているため、増加に転じられるよう努めてほしい。	5 / 5	
				実績	663人	639人							
				増減理由	看護師による健康相談のほか、看護師担当の講座後にも随時相談を受け付けた。								
			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	目標は達成しているが、昨年度より回数が減少しているため、増加に転じられるよう努めてほしい。	5 / 5	
				実績	9回	6回							
				増減理由	館内での人間関係の悩みや、新規の同好会設立に向けた相談が多かった。								
	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	1,320人							
				増減理由	広報いたばしと館内広報誌かわら版を主たる広報媒体として、通話やLine使用法以外にも板橋ペイやイオンペイ、東京アプリの使い方といった需要が多かった。								
			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	23,841人							
				増減理由	各事業での参加率が全体に上昇した。								
			新規利用者数	純新規	目標	165人	175人	180人	190人	200人	5 / 5	口コミも重要な広報媒体である。今後も利用者増に向けて、努力を続けてもらいたい。	5 / 5
					実績	325人	364人						
					増減理由	広報誌等を見られてスマホ相談会や運動マシン(運動室)を目的に登録される方が多かったことに加え、既存ご利用者からの口コミでの登録も多かった。							
				更新	実績	15人	15人	20人	20人	20人			
					実績	86人	37人						
					増減理由	対象ご利用者が新型コロナウイルス感染症流行時の登録者であったため人数が少なかった。更には更新をされる方自体も少なかった。							
			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	35,574人							
				増減理由	新規登録者が当初の利用目的以外の事業にも幅広く参加しはじめ、利用者数を押し上げた。								
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	5,173人								
			増減理由	前年実績では若干下回ったが、常連利用の方の顔ぶれや利用回数に大きな変化はなかった。前年比減の要因としては臨時休館が影響している。									
		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	17団体								
			増減理由	書道同好会1団体の廃止に対し、麻雀同好会2団体が追加となった。									
		防災訓練実施回数	目標	2回	2回	2回	2回	2回	5 / 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	2回								
			増減理由	9月と3月に防災訓練を実施した。またAED研修と水消火器を使用した訓練を実施した。									