

板橋区立仲町・徳丸・高島平ふれあい館の
指定管理者及び管理運営業務に係る評価結果について

1 ふれあい館の設置目的

高齢者の福祉の向上及び社会福祉活動の推進を図ること（板橋区立ふれあい館条例第1条）

（根拠法令）

老人福祉法第20条の7

老人福祉センター設置運営要綱（昭和52年8月1日社老第48号別紙1）

2 指定管理者及び施設概要

指 定 管 理 施 設	開 設	指定管理者	指定管理期間
<p>仲 町 ふれあい館</p> <p>(1) 所在地 仲町20番5号</p> <p>(2) 建物概要 鉄筋コンクリート造 地上4階地下1階建 【1～2階の一部 1,023.60㎡】</p> <p>(3) 施設概要 機能訓練室、相談室、 教養文化工作室、囲 碁・将棋室、図書コー ナー、娯楽室、大広間 （舞台付）、浴場、ロ ビー</p> <p>(4) 併設施設 ① 仲町区民事務所 ② 仲町地域センター ③ 仲町高齢者在宅サー ビスセンター ④ 仲町地域包括支援セ ンター</p>	<p>昭和39年8月</p> <p>（平成7年4月 改築）</p>	<p>アクティオ 株 式 会 社</p>	<p>平成28年4月1日 ～ 平成33年3月31日</p>
<p>高 島 平 ふれあい館</p> <p>(1) 所在地 高島平八丁目29番1号</p> <p>(2) 建物概要 鉄筋コンクリート造 地上2階建 【1,578.02㎡】</p> <p>(3) 施設概要 運動室、相談室、学習 室、活動室、交流室、 情報発信収集室、図書 室、談話室、浴場、リ</p>	<p>昭和49年8月</p> <p>（平成23年5 月改修）</p>		

	ラックスコーナー			
徳丸 ふれあい館	(1) 所在地 徳丸二丁目12番12号 (2) 建物概要 鉄筋コンクリート造 地上2階建【1階部分 1,146.39㎡】 (3) 施設概要 機能回復訓練室、相談 室、文化教室、囲碁将 棋室、工作室、図書コ ーナー、大広間、娯楽 室、浴場、ロビー (4) 併設施設 きたのホール	昭和60年7月	株式会 社 ア リ オ ス	

3 事業内容

- (1) 高齢者の健康増進、教養向上、レクリエーションに関すること
- (2) 高齢者の健康相談、生活相談等の相談に関すること
- (3) 高齢者の後退機能の回復訓練に関すること
- (4) その他館の目的を達成するために必要な事業

4 評価概要

- (1) 評価の目的
ふれあい館の業務に関し、効率的な運営やサービス水準の維持・向上、利用者の安全対策など指定管理者制度の導入目的に則して適切に運営されているかどうかを客観的に検証・評価し、その結果を施設の管理運営に反映させる。
- (2) 評価者
板橋区立仲町・徳丸・高島平ふれあい館指定管理者業務評価委員会
- (3) 評価委員会の構成 5名（外部委員2名、内部委員3名）
 - ① 高齢者福祉に関する専門的知識を有する者
東京都健康長寿医療センター研究所研究副部長
 - ② 施設利用者代表
板橋区老人クラブ連合会第12支部長
 - ③ 区職員
板橋区健康生きがい部長
板橋区健康生きがい部長寿社会推進課長
板橋区教育委員会事務局生涯学習課長
- (4) 財務状況点検及び労働条件点検
指定管理者法人の財務状況及び施設従業員の労働条件の点検については、外部専門家に委託し、その点検結果をもとに評価を行った。
 - ① 財務状況点検
委託先 東京税理士会板橋支部
実施日 平成30年11月1日
実施内容 過去3年間の法人決算書等の計算書類による点検（5段階評価及び所見）

② 労働条件点検

委託先 東京都社会保険労務士会板橋支部

実施日 平成30年11月22日、同月26日

実施内容 関係書類の審査、指定管理者ヒアリング及び従業員面接による点検（5段階評価及び所見）

(5) 評価委員会の開催

第1回 平成30年12月11日

仲町ふれあい館、高島平ふれあい館の評価

→ 書類審査、現地調査、指定管理者ヒアリング

第2回 平成30年12月17日

徳丸ふれあい館の評価

→ 書類審査、現地調査、指定管理者ヒアリング

第3回 平成30年12月21日

各評価委員の評価に基づく総合評価の協議・決定

5 評価項目

- (1) 施設の経営方針に関する事項
- (2) 行動規範に関する事項
- (3) 管理体制に関する事項
- (4) 管理活動に関する事項
- (5) 業務改善に関する事項

6 評価方法

評価基準に基づき、書類審査、現地調査及びヒアリング等により各委員が評価シート of 項目ごとに5段階で評価・採点を行い、各委員の採点の合計により総合評価とする。

[評価項目ごとの個別評価の目安]

5点 特に優れている（区の要求水準を上回っている）

4点 優れている（区の要求水準を満たしている）

3点 適正である（区の要求水準を概ね満たしているが、工夫の余地がある）

2点 さらに努力が必要である（区の求める要求水準を満たすために改善努力が必要）

1点 改善すべき点がある（原点に立ち返り、計画や体制の抜本的な改革が必要）

[総合評価基準]

特に優れている 満点の9割以上

優れている 満点の8割以上

適正である 満点の6割以上

さらに努力が必要である 満点の4割以上

改善すべき点がある 満点の4割未満

7 評価結果

(1) 仲町ふれあい館

得点率：70.6%（得点618点 満点875点）

評価：適正である

- (2) 徳丸ふれあい館
得点率：76.5% (得点612点 満点800点)
評価：適正である
- (3) 高島平ふれあい館
得点率：70.8% (得点637点 満点900点)
評価：適正である

※詳細は別紙「指定管理者評価シート」のとおり

指定管理者業務評価委員会評価シート

施設概要

施設名称	板橋区立仲町ふれあい館	所在地	東京都板橋区仲町20番5号
所管課名	長寿社会推進課	指定期間	平成28年4月1日～平成33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、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。		
行動規範	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> (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	評価の視点		評価委員会評価合計	
【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				
施設の現状認識並びに経営方針	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		17点/25点	
2 経営方針に基づく具体的な行動				
サービス水準	【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。	健康相談人数	目標：3,100人 結果：2,871人 目標比：92.6%	15点/25点
		地域包括支援センターとの連絡会実施回数	目標：4回 結果：5回 目標比：125%	20点/25点
	【基本理念】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。	健康増進の提案事業回数	目標：400回 結果：357回 目標比：89.3%	10点/25点
		教養講座の提案事業回数	目標：280回 結果：270回 目標比：96.4%	15点/25点
	【基本理念】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。	クリーン作戦(地域の清掃活動)の回数	目標：2回 結果：2回 目標比：100%	15点/25点
		世代間交流の参加者	目標：230人 結果：406人 目標比：176.5%	25点/25点
	【基本理念】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。	アンケート満足度指標	目標：70% 結果：79% 目標比：112.8%	20点/25点
		施設利用者数	目標：78,000人 結果：69,416人 目標比：89%	10点/25点
		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 結果：2回 目標比：100%
	館内・外巡回回数		目標：4回/1日 結果：4回/1日 目標比：100%	15点/25点
小計			177点/275点(64.4%)	

【行動規範に関する事項】		
法令遵守	法令、区条例、区規則、その他区が定める規程及び協定書に則り、信義に従い誠実に対応しているか	18点/25点
暴力団等の排除	暴力団等の排除について適切に対応しているか	18点/25点
平等な利用の確保	特定の団体や個人に偏ることなく、平等な利用実態となっているか	18点/25点
ノーマライゼーション	障がい者や高齢者等に配慮した運営となっているか	18点/25点
利用者の増加	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ための取り組み	14点/25点
小計		86点/125点(68.8%)
【管理体制に関する事項】		
経営基盤	安定的な経営体力を備え、適正な経営情報の開示を行っているか	25点/25点
職員の雇用形態	施設運営に責任の担える安定的な雇用形態となっているか	20点/25点
職員の労働条件	労働法規等を遵守した適正な勤務体制となっているか、職務能力等に対応した適正な給与体系が整っているか、休暇制度や職場環境の改善、福利厚生制度等就業状況に配慮がなされているか	20点/25点
職員の配置体制	適正な職員配置となっているか	20点/25点
職員の専門性	必要な専門性を備えた職員が配置されているか	17点/25点
職員の研修体制	職員の指導育成、研修体制は適切であるか	15点/25点
危機管理体制	事故・災害などに対する綿密な危機管理体制が整っているか、BCPや災害対応マニュアルの内容は適切であるか	19点/25点
安全対策	利用者の安全についてきめ細かい対策がとられているか	19点/25点
情報管理	個人情報の保護等に関する指導の徹底など、対策は万全か	19点/25点
地域貢献	区内事業者の活用、区民の雇用など地域への貢献、地域との連携への配慮がなされているか	16点/25点
小計		190点/250点(76.0%)
【管理活動に関する事項】		
経済性・効率性	費用対効果は適切か、当初の目標どおり管理運営経費が縮減されているか	19点/25点
妥当性	管理運営経費は、その内訳を含め妥当であり、適正に執行されているか	19点/25点
設備の保守点検	設備機能の維持に向けた保守点検は適切であるか	19点/25点
再委託業務の妥当性	再委託されている業務の範囲は適切であるか	19点/25点
備品の管理	備品の機能維持に向けた保守点検等は適切になされているか、購入備品の登録手続きに遺漏はないか	19点/25点
環境対策	区の環境施策を理解し、省エネ、省資源など地球環境に配慮した管理運営がなされているか	19点/25点
施設の利用促進	施設の利用促進のため、積極的な広報活動に取り組んでいるか	15点/25点
小計		129点/175点(73.7%)

【業務改善に関する事項】		
アンケート結果への対応	利用者アンケートの結果を踏まえた対応は適切か	18点/25点
要望への対応	利用者からの苦情や要望等を把握する取組はなされているか、その対応は迅速かつ的確か	18点/25点
小計		36点/50点(72.0%)
合 計		618点/875点(70.6%)

* サービス水準の採点方法(達成率...5:130%以上 4:110%以上130%未満 3:90%以上110%未満 2:70%以上90%未満 1:70%未満)
 * 上記以外の採点方法(5:特に優れている(区の求める要求水準を上回っている)、4点:優れている(区の求める要求水準を満たしている)、3:適正である(区の求める要求水準を概ね満たしているが、工夫の余地がある)、2:さらに努力が必要である(区の求める要求水準を満たすために改善努力が必要)、1:改善すべき点がある(原点に立ち返り、計画や体制の抜本的な改革が必要))

評価委員会評価	総合評価	<p>【評価できる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・近隣の保育園、高齢者施設、地域包括支援センターとの交流、連携に積極的に努めている点は評価できる。 ・囲碁・将棋室や畳の広間など、長時間利用したり、くつろげるスペースがあり、常連の利用者にとって心地良い環境づくりがされている。 ・各現場は明るく、清潔である。また、職員も明るく対応しているようだ。 ・Pマークテストの結果によって、フィードバック学習や再テストを行い、個人情報保護の意識醸成を図っていることは評価できる。 ・利用者とあいさつや会話をするとき、+αで「最近いかがですか？」等の声掛けを行う「プラス1コミュニケーション」活動を実施することで、利用者のニーズ把握に努めており、それを職員間で共有している点が評価できる。
	適正である	<p>【助言・指導・勧告・命令の内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現在も敷地内禁煙を実施している施設であるが、アンケートによると入口付近で喫煙者がよく見受けられるとのことであり、改正健康増進法や都の受動喫煙防止条例の施行に向けて、敷地内禁煙が徹底されるよう、利用者への周知・意識啓発に努められたい。 ・外部講師と十分な調整をし、講座の確実な実施に努められたい。 ・新規利用者を増やすための魅力的な講座など、利用者増に向けて改善の余地がある。 ・「仲町通信」は高齢者が読むには少し字が小さいように思われる。 ・職員研修について、計画的に実施し、充実させてほしい。 ・老人クラブとの連携については、更に努力されたい。

* 総合評価の採点方法(二次評価の合計点)...特に優れている(9割以上)、優れている(8割以上)、適正である(6割以上)、さらに努力が必要である(4割以上)、改善すべき点がある(4割未満)

指定管理者業務評価委員会評価シート

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	平成28年4月1日～平成33年3月31日
指定管理者名	株式会社アリオス	指定管理者の所在地	東京都板橋区常盤台3-20-7
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、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。		
行動規範	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> (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	評価の視点		評価委員会評価合計	
【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				
施設の現状認識並びに経営方針	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		19点/25点	
2 経営方針に基づく具体的な行動				
サービス水準	【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。	各種相談に関する周知頻度	目標：常設設置 結果：常設設置	15点/25点
		各種相談キャンペーン日の設定回数	目標：12回 結果：12回 目標比：100%	15点/25点
		地域包括支援センター等との連絡会実施回数	目標：12回 結果：16回 目標比：133.3%	25点/25点
	【基本理念】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。	健康増進の提案事業回数	目標：390回 結果：482回 目標比：123.6%	20点/25点
		教養講座の提案事業回数	目標：395回 結果：412回 目標比：104.3%	15点/25点
	【基本理念】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。	ボランティア活動の実施回数	目標：12回 結果：18回 目標比：150%	25点/25点
	【基本理念】①から③のサービスを総合的に供与し、その効果およ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。	研修実施回数	目標：12回 結果16回 目標比：133.3%	25点/25点
	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 結果：2回 目標比：100%	15点/25点
	小計			174点/225点(77.3%)

【行動規範に関する事項】		
法令遵守	法令、区条例、区規則、その他区が定める規程及び協定書に則り、信義に従い誠実に対応しているか	20点/25点
暴力団等の排除	暴力団等の排除について適切に対応しているか	19点/25点
平等な利用の確保	特定の団体や個人に偏ることなく、平等な利用実態となっているか	19点/25点
ノーマライゼーション	障がい者や高齢者等に配慮した運営となっているか	18点/25点
小計		76点/100点(76.0%)
【管理体制に関する事項】		
経営基盤	安定的な経営体力を備え、適正な経営情報の開示を行っているか	25点/25点
職員の雇用形態	施設運営に責任の担える安定的な雇用形態となっているか	20点/25点
職員の労働条件	労働法規等を遵守した適正な勤務体制となっているか、職務能力等に対応した適正な給与体系が整っているか、休暇制度や職場環境の改善、福利厚生制度等就業状況に配慮がなされているか	15点/25点
職員の配置体制	適正な職員配置となっているか	15点/25点
職員の専門性	必要な専門性を備えた職員が配置されているか	18点/25点
職員の研修体制	職員の指導育成、研修体制は適切であるか	18点/25点
危機管理体制	事故・災害などに対する綿密な危機管理体制が整っているか、BCPや災害対応マニュアルの内容は適切であるか	19点/25点
安全対策	利用者の安全についてきめ細かい対策がとられているか	19点/25点
情報管理	個人情報の保護等に関する指導の徹底など、対策は万全か	19点/25点
地域貢献	区内事業者の活用、区民の雇用など地域への貢献、地域との連携への配慮がなされているか	22点/25点
小計		190点/250点(76.0%)
【管理活動に関する事項】		
経済性・効率性	費用対効果は適切か、当初の目標どおり管理運営経費が縮減されているか	19点/25点
妥当性	管理運営経費は、その内訳を含め妥当であり、適正に執行されているか	19点/25点
設備の保守点検	設備機能の維持に向けた保守点検は適切であるか	19点/25点
再委託業務の妥当性	再委託されている業務の範囲は適切であるか	19点/25点
備品の管理	備品の機能維持に向けた保守点検等は適切になされているか、購入備品の登録手続きに遺漏はないか	19点/25点
環境対策	区の環境施策を理解し、省エネ、省資源など地球環境に配慮した管理運営がなされているか	19点/25点
施設の利用促進	施設の利用促進のため、積極的な広報活動に取り組んでいるか	20点/25点
小計		134点/175点(76.6%)

【業務改善に関する事項】		
アンケート結果への対応	利用者アンケートの結果を踏まえた対応は適切か	19点/25点
要望への対応	利用者からの苦情や要望等を把握する取組はなされているか、その対応は迅速かつ的確か	19点/25点
小計		38点/50点(76.0%)
合計		612点/800点(76.5%)

* サービス水準の採点方法(達成率...5:130%以上 4:110%以上130%未満 3:90%以上110%未満 2:70%以上90%未満 1:70%未満)
 * 上記以外の採点方法(5:特に優れている(区の求める要求水準を上回っている)、4点:優れている(区の求める要求水準を満たしている)、3:適正である(区の求める要求水準を概ね満たしているが、工夫の余地がある)、2:さらに努力が必要である(区の求める要求水準を満たすために改善努力が必要)、1:改善すべき点がある(原点に立ち返り、計画や体制の抜本的な改革が必要))

評価委員会評価 (評価委員)	総合評価	<p>[評価できる点]</p> <ul style="list-style-type: none"> 区内事業者の活用(修繕工事19契約中14件が区内事業者)、区民の雇用(8名中6名区内在住者)については地域経済の活性化に貢献しており、評価できる。 北野保育園、徳丸小学校、板橋有徳高校、東京家政大学との交流を実施し、多様な世代との交流に積極的に努めている。 地域包括支援センターとの連携による認知症予防や個別相談に対応している。 利用者のボランティア参加支援(近隣の介護施設での琴やハーモニカ演奏)の取組みが評価できる。 「かわら版」の配布先を町会・自治会回覧以外にも、駅・病院・金融機関等、積極的に増やし、広報活動に取り組んでいる。 施設視察時に、直接利用者に施設についてどうか聞いてみたが、全体的に満足度が高かった。 シルバー人材センターの相談会による就労支援は評価できる(シルバー会員登録30名)。
	適正である	<p>[助言・指導・勧告・命令の内容]</p> <ul style="list-style-type: none"> 広報や講座の効果・成功度を確認する上で、新規の登録者数や利用者数の目標値も設定すると良いのではないかと。 個人情報の保護に関してはプライバシーマークを取得しており、適切な対応をしているが、今後も事故がおきないように努力されたい。 労務点検の時点では、欠員の補充ができていなかったが、今後も欠員が生じた場合は早期に充足できるよう努めてもらいたい。

* 総合評価の採点方法(二次評価の合計点)...特に優れている(9割以上)、優れている(8割以上)、適正である(6割以上)、さらに努力が必要である(4割以上)、改善すべき点がある(4割未満)

指定管理者業務評価委員会評価シート

施設概要

施設名称	板橋区立高島平ふれあい館	所在地	東京都板橋区高島平 8-29-1
所管課名	長寿社会推進課	指定期間	平成28年4月1日～平成33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、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。		
行動規範	<ul style="list-style-type: none"> 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	評価の視点	評価委員会評価合計	
【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			
施設の現状認識並びに経営方針	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	19点/25点	
2 経営方針に基づく具体的な行動			
サービス水準	【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。	健康相談人数 目標：708人 結果：320人 目標比：221.3%	25点/25点
		地域包括支援センターとの連携回数 目標：5回 結果：5回 目標比：100%	15点/25点
	【基本理念】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。	健康増進の提案事業回数 目標：1,125回 結果：1,222回 目標比：92.0%	15点/25点
		教養講座の提案事業回数 目標：280回 結果：300回 目標比：107.1%	15点/25点
	【基本理念】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。	地域のボランティア参加クリーン作戦参加者数 目標：30人 結果：30人 目標比：100%	15点/25点
		世代間交流会の実施 目標：382人 結果：390人 目標比：97.9%	15点/25点
	【基本理念】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。	利用者満足度 目標：70.0% 結果：68.8% 目標比98.3%	15点/25点
		年間利用者数 目標：122,000人 結果：112,687人 目標比92.4%	15点/25点
	その他サービス水準(施設認知度向上)	館内情報誌発行部数 目標：6,500部 結果：6,600部 目標比：101.5%	15点/25点
		新規登録者数 目標：600人 結果：689人 目標比：114.8%	20点/25点
その他サービス水準(環境への取り組み)	ゴミ排出量減 目標：1%減 結果：0.8%減 目標比：80%	10点/25点	
小計		194点/300点(64.7%)	

【行動規範に関する事項】		
法令遵守	法令、区条例、区規則、その他区が定める規程及び協定書に則り、信義に従い誠実に対応しているか	19点/25点
暴力団等の排除	暴力団等の排除について適切に対応しているか	19点/25点
平等な利用の確保	特定の団体や個人に偏ることなく、平等な利用実態となっているか	15点/25点
ノーマライゼーション	障がい者や高齢者等に配慮した運営となっているか	19点/25点
利用者の増加	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ための取り組み	19点/25点
小計		91点/125点(72.8%)
【管理体制に関する事項】		
経営基盤	安定的な経営体力を備え、適正な経営情報の開示を行っているか	25点/25点
職員の雇用形態	施設運営に責任の担える安定的な雇用形態となっているか	20点/25点
職員の労働条件	労働法規等を遵守した適正な勤務体制となっているか、職務能力等に対応した適正な給与体系が整っているか、休暇制度や職場環境の改善、福利厚生制度等就業状況に配慮がなされているか	20点/25点
職員の配置体制	適正な職員配置となっているか	15点/25点
職員の専門性	必要な専門性を備えた職員が配置されているか	18点/25点
職員の研修体制	職員の指導育成、研修体制は適切であるか	15点/25点
危機管理体制	事故・災害などに対する綿密な危機管理体制が整っているか、BCPや災害対応マニュアルの内容は適切であるか	19点/25点
安全対策	利用者の安全についてきめ細かい対策がとられているか	19点/25点
情報管理	個人情報保護等に関する指導の徹底など、対策は万全か	20点/25点
地域貢献	区内事業者の活用、区民の雇用など地域への貢献、地域との連携への配慮がなされているか	15点/25点
小計		186点/250点(74.4%)
【管理活動に関する事項】		
経済性・効率性	費用対効果は適切か、当初の目標どおり管理運営経費が縮減されているか	19点/25点
妥当性	管理運営経費は、その内訳を含め妥当であり、適正に執行されているか	19点/25点
設備の保守点検	設備機能の維持に向けた保守点検は適切であるか	19点/25点
再委託業務の妥当性	再委託されている業務の範囲は適切であるか	19点/25点
備品の管理	備品の機能維持に向けた保守点検等は適切になされているか、購入備品の登録手続きに遺漏はないか	19点/25点
環境対策	区の環境施策を理解し、省エネ、省資源など地球環境に配慮した管理運営がなされているか	19点/25点
施設の利用促進	施設の利用促進のため、積極的な広報活動に取り組んでいるか	19点/25点
小計		133点/175点(76.0%)

【業務改善に関する事項】

アンケート結果への対応	利用者アンケートの結果を踏まえた対応は適切か	15点/25点
要望への対応	利用者からの苦情や要望等を把握する取組はなされているか、その対応は迅速かつ的確か	18点/25点
小計		33点/50点 (66.0%)
合 計		637点/900点 (70.8%)

* サービス水準の採点方法(達成率...5:130%以上 4:110%以上130%未満 3:90%以上110%未満 2:70%以上90%未満 1:70%未満)
 * 上記以外の採点方法(5:特に優れている(区の求める要求水準を上回っている)、4点:優れている(区の求める要求水準を満たしている)、3:適正である(区の求める要求水準を概ね満たしているが、工夫の余地がある)、2:さらに努力が必要である(区の求める要求水準を満たすために改善努力が必要)、1:改善すべき点がある(原点に立ち返り、計画や体制の抜本的な改革が必要))

評価委員会評価 (評価委員)	総合評価	<p>[評価できる点]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・近隣の熱帯環境植物館とのコラボレーション事業において、親子将棋・囲碁体験教室を実施し、高齢者と親子等との多世代交流を図った点は評価できる。 ・提案事業を写真付きで紹介するものを館内に掲示しており、新しい利用者・参加者を増やす上で良い取組と評価できる。 ・パソコン講座など充実した施設・設備の利点を生かした多彩な講座があり、幅広い層の参加が期待できる。 ・館内明るく清潔であることが評価できた。 ・運動室に専任の運動指導員を配置しているほか、理学療法士による健康体操、外部講師によるエアロビクス、ヨガなどを定期的実施しており、健康の維持・増進のためのプログラムが充実している。
	適正である	<p>[助言・指導・勧告・命令の内容]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・特に利用者の多い当館では、実質的に他館と均衡のとれた職員配置となるよう引き続き努められたい。 ・利用者の満足度を向上させるための更なる取組みを期待したい。 ・利用者の立場に立って、第三者の意見を聞いてはどうか。(例)管内の老人クラブ会長等 ・老人クラブとの連携については、更に努力されたい。 ・館内にあるwork's高島平と一層の連携に努めることを期待する。

* 総合評価の採点方法(二次評価の合計点)...特に優れている(9割以上)、優れている(8割以上)、適正である(6割以上)、さらに努力が必要である(4割以上)、改善すべき点がある(4割未満)