

## 板橋区立中台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 指定管理者

- (1) 名称 アクティオ株式会社
- (2) 所在地 東京都目黒区下目黒一丁目1番11号目黒東洋ビル4階
- (3) 指定期間 平成27年4月1日から平成32年3月31日まで

### 2 施設概要

- (1) 施設名 板橋区立中台ふれあい館
- (2) 所在地 板橋区中台二丁目14番1号
- (3) 開設 平成4年4月28日
- (4) 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
- (5) 建物概要 敷地面積1,562.79㎡ 建物面積2,058.59㎡のうち805.34㎡  
鉄筋コンクリート地上4階建のうち1階及び2階部分  
1階 大広間(舞台付)、浴場(男女別)、娯楽室、会議室、事務室、福祉相談室、多目的ルーム  
2階 運動室、読書コーナー、工作室、文化教室、健康相談室

### 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) 目的  
中台ふれあい館の効率的な運営、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  
板橋区立中台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)
  - 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専門副部長)
  - 施設利用者(板橋区老人クラブ連合会第10支部支部長)
  - 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、点検結果を基に評価委員会で評価を行った。

## ア 財務状況点検

委託先 東京税理士会板橋支部

実施日 平成29年9月15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）

## イ 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29年9月1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29年10月30日（月） 於：板橋区役所本庁舎  
評価基準及び採点方法の決定、書類審査

第2回 平成29年11月17日（金） 於：中台ふれあい館  
現地調査、指定管理者ヒアリング、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の項目ごとに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]

A…特に優れている 合計点832点以上（925点満点の9割以上）

B…優れている 合計点740点以上（925点満点の8割以上）

C…適正である 合計点555点以上（925点満点の6割以上）

D…さらに努力が必要である 合計点370点以上（925点満点の4割以上）

E…改善すべき点がある 合計点370点未満（925点満点の4割未満）

## 7 評価結果

評価点：670点（得点率：72.4%） ※詳細は別紙「指定管理者評価シート」参照

評価：適正である

## 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	板橋区立中台ふれあい館	所在地	東京都板橋区中台二丁目14番1号
所管課名	長寿社会推進課	指定期間	平成27年4月1日～平成32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	東京都目黒区下目黒1-1-11 目黒東洋ビル4F
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"> <li>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。</li> <li>公平で、公正なサービス提供を図る。</li> <li>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。</li> </ul>		
業務内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 老人福祉法に定める老人福祉センター(A型)業務</li> <li>(2) ふれあい館の運営及び管理に関する業務</li> <li>(3) ふれあい館の施設及び、備品の維持管理業務</li> <li>(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</li> </ul>		

## 評価結果

評価項目	評価の視点		評価委員会評価合計	
<b>【施設の経営方針に関する事項】</b>				
<b>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</b>				
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	
<b>2 経営方針に基づく具体的な行動</b>				
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	生活相談回数	目標：12回 結果：1回	5点/25点
		健康相談の利用者	目標：6,500人 結果：6,653人	15点/25点
		若木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：0回	5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	提案事業回数	目標：774回 結果：661回	10点/25点
		提案事業参加者数	目標：8,837人 結果：8,823人	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	近隣保育園との連携事業実施回数	目標：8回 結果：11回	25点/25点
	【基本理念④】 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	施設満足度	目標：87% 結果：82.8%	15点/25点
		年間利用者数	目標：60,000人 結果：46,694人	10点/25点
	その他サービス水準 (安全管理の徹底)	防火訓練の実施回数	目標：10回 結果：12回	20点/25点
		日常点検	目標：1日3回 結果：1日3回	15点/25点

評価項目	評価の視点	評価委員会評価合計
具体的な目標 や取組	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	20点/25点
	・利用者視点に立って考え、対応することを全職員/スタッフに周知徹底のうえ日々運営 ・行政サービス代行という責任意識を伴った認識 ・年度毎のオペレーション・マニュアル見直し/再編	20点/25点
小 計		194点/325点(59.7%)
<b>【行動規範に関する事項】</b>		
法令遵守	法令等や協定書に則り、信義に従い誠実に業務を遂行しているか	22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	21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	20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	20点/25点
利用者の増加	利用者の増加を図り高齢者区民サービスの質的向上をめざす取組みがされているか	21点/25点
小 計		104点/125点(83.2%)
<b>【管理体制に関する事項】</b>		
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、職務能力等に対応した適正な給与体系が整い、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	16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	21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い、BCPや災害対応マニュアルの内容は適切であるか	21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	21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	22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	19点/25点
小 計		205点/250点(82%)
<b>【運営に関する事項】</b>		
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	20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	17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	22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	20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	21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	17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		132点/175点(75.4%)

評価項目	評価の視点	評価委員会評価合計
<b>【業務改善に関する事項】</b>		
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	16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		35点/50点(70%)
総 計		670点/925点(72.4%)

\* 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(区の要求水準を上回っている)/4:優れている(区の要求水準を満たしている)/3: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:さらに努力が必要である(区の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	<b>総合評価</b>	<b>[評価できる点]</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者増加に向けて、様々な自主事業を企画し、好評を得ていることは評価できる。</li> <li>・自主事業については、利用者の要望に応えつつ、創意工夫を重ねながら管理者が一体となって推進していることに好感を持つ。</li> <li>・職員研修についてベーシックなものから館運営上の課題に対応したものまで、適切に計画を立てて、実施している。</li> <li>・マッサージ機、運動機器の利用について、利用者すべてが平等に活用できるよう適切な配慮がなされている。</li> <li>・利用者の要望に対し、きめ細かく対応しており、利用者満足度の向上につながっている。</li> </ul>
	<b>適正である</b>	<b>[助言・指導・勧告・命令の内容]</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・これまで培ってきた利用者の評価に甘んじることなく、更なる満足度の向上について尽力してもらいたい。</li> <li>・物品購入等の発注について、区内事業者を優先的に活用し、区内経済の活性化にも寄与するよう取り組むこと。</li> <li>・近隣の保育園及び中学校との連携が見られるが、町会・自治会との連携が希薄と思われるため、町会等との連携に積極的に取り組んでいただきたい。</li> <li>・生活相談の実施数が目標値に届いていないことなどから、事業の周知方法を検討し、相談コーナーの常設など、更なる努力が必要である。また、利用者の相談から関係機関につなげてもらったり、地域包括支援センターから閉じこもりがちの人を紹介してもらったりするなど連携を強化できるとよい。</li> </ul>

\* 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)