

東京都台東区立老人福祉センター、老人福祉館（3館）

指定管理者の名称	(社福) 台東区社会福祉事業団
所管部課	福祉部 高齢福祉課

評価委員会による評価

1. 評価の観点

- ※ 「評価の観点」(1)～(6)における委員会の評価については、委員会の合議により決定した。
- ※ 「委員のコメント」及び「評価委員会から区への意見」については、評価の過程における多様な意見を報告書に反映するため、各委員から出された様々な意見を記載している。

(1) 管理の適正性

委員会の評価	19点
--------	-----

【参考】区の評価			
老人福祉センター	入谷	橋場	三筋
20点	20点	20点	20点

●委員のコメント

良い点

- 法令の遵守、各種手続き、事業報告等が適切に実施されている。また、緊急時対応マニュアルが整備され、緊急時に適切な対応体制をとることが期待できる。
- 区と指定管理者との間で、連絡調整が適切に行われている。

改善すべき点

- 入谷老人福祉館は階段が狭く、また、老朽化した施設が多いため、緊急時対応には万全を期すことを期待したい。

(2) 事業の運営

委員会の評価	17点
--------	-----

【参考】区の評価			
老人福祉センター	入谷	橋場	三筋
20点	19点	19点	18点

●委員のコメント

良い点
<p>○利用者アンケートをもとに定期的に講座の新設や改善等を実施しており、利用者本位の事業運営を行っている。</p> <p>○4館で統一的な事業運営を行っている一方、各館の自主性・特殊性を尊重した運営を行っている。</p> <p>○各教室、イベントとも、多くの参加者を得ることができており、企画から実施に至るまでの準備も各施設間での連携のもとに実施されている。各イベントのパンフレットや案内方法についても、わかりやすく工夫されている。サービスの向上に向けた職員教育の実施も行われている。</p> <p>○スマホ教室など、高齢者向けに要望の高いコンテンツを増やし利用者増に努めている。</p> <p>○利用者がとても楽しそうに麻雀や囲碁に参加していた。ひとり暮らしの方が多く利用されており、老人福祉施設が社会的孤立を防ぐ役割を果たしている。</p>

改善すべき点
<p>○利用者が減っている施設もあるため、参加者を増やすために、継続的な企画の立案や、事業内容のPR方法の工夫が望まれる。</p>

その他
<p>○利用者本位の事業運営が貫かれており、職員の方も親切かつ丁寧な対応を心がけている。</p> <p>○子供との交流イベントをもっと増やすといいのではないかと。また、単に高齢者自身が楽しむだけでなく、本人がやりがいを持つようなプログラム（研修講師等）を企画してはどうか。</p>

(3) 施設の維持管理

委員会の評価	17点
--------	-----

【参考】区の評価			
老人福祉センター	入谷	橋場	三筋
20点	20点	20点	20点

●委員のコメント

良い点
○施設は老朽化しているが、設備の定期的な点検、管理及び修繕が適正に行われており、清潔な環境を利用者に提供している。

改善すべき点
○旧茶室の活用について課題があると感じた。(三筋老人福祉館)
○建物が古いため、やむを得ない点もあるが、入浴設備、階段での移動等、バリアの存在から利用を断念する場合もあると考えられるため、専門家の意見も取り入れながら可能な限りバリアの軽減について検討してほしい。
○入谷施設にエレベーターがないので、高齢者の転倒リスクを回避するためにも早期の設置を検討してはどうか。
○初めて利用する人の為に案内板など工夫をして欲しい。

(4) サービス向上の取組み

委員会の評価	18点
--------	-----

【参考】区の評価			
老人福祉センター	入谷	橋場	三筋
18点	18点	20点	17点

●委員のコメント

良い点
○利用者アンケートを活用し、利用者数、満足度向上のための講座の編成等が行われており、利用者本位のサービスが徹底されている。
○切れ目のない支援の実現のため、利用者の状況を把握し、地域包括支援センター等と連携しながら対処できる体制づくりに努めている。
○利用者アンケートは高い満足度を保っており、施設管理者の対応レベルの高さを如実に表している。

改善すべき点

- 新規利用者の獲得、若年の利用者や男性利用者の増加に向けて、アンケートに加えて他地域での成功事例や、新規企画の検討の際に当事者の参加を得る等さらに工夫をしていってほしい。
- ヒアリングでは、新規の利用者開拓に課題があること、谷中や池之端の住民からは利用しづらいという声も寄せられていることなどを伺ったが、こうした課題への対応を含め、今後も利用者本位のサービス提供を期待したい。

その他

- 職員の方が利用者のニーズを的確に把握して、サービスの向上につなげることを重視していることが分かり、感銘を受けた。
- アンケートにもあったが、“老人”という名称に抵抗を覚える方もいるため、名称の変更を検討してはどうか。
- 施設長さんの相談コーナーは人気があり、良い取組みと感じた。

(5) 収入支出

委員会の評価	18点
--------	-----

【参考】区の評価			
老人福祉センター	入谷	橋場	三筋
20点	20点	18点	20点

●委員のコメント

良い点

- 適切な予算執行がなされている。

改善すべき点

- 施設によっては利用者が減少している場合もあるので、さらなる利用者増加に向けた取組みを期待したい。
- 施設の運営にあたり、節約など出来る事は引き続き心掛けて欲しい。

その他

- 今後の高齢者比率増加を見据え、サービス向上のための予算増加は必要と考える。
- タオルでお風呂の暖簾が作られている所もあり、印象的でした。

(6) 優れた取組み

委員会の評価

6点

【参考】区の評価

老人福祉センター	入谷	橋場	三筋
—	—	—	—

●委員のコメント

良い点

- 老人福祉センターの所長による相談や、地域包括支援センターとの連携等、高齢者のニーズに即したサービスを機動的に行っている。
- 各施設の特徴を活かして、保育園等の隣接施設との取組みや、麻雀大会等を4施設合同で行う等、台東区全体の取組みは非常に良いと思う。
- 新たな取組みを積極的に実施している点は評価できる。

その他

- 今後はITを活用した情報共有や利用者向け情報発信等にも取り組んでほしい。

2. 総合評価

総合評価は、5 ページに示した基準に従い、「評価の観点」の結果に応じて評価を付した。

委員会の評価	良好 (95 点 / 110 点)
---------------	-------------------------------

【参考】区の評価			
老人福祉センター	入谷	橋場	三筋
良好	良好	良好	良好
98 点	97 点	97 点	95 点

●委員のコメント

- 4 館いずれも利用者本位の事業運営を行っており、同じ施設に入居するデイサービスや保育所等とも連携した事業運営の取組みについて、高く評価することができる。
- 新規利用者、男性利用者、若年利用者の獲得に向けたニーズの把握やプログラムの改善の必要性等、若干の改善事項はあるが、概ね区との協約に基づき、適切に運営・管理されている。また、利用者の視点にたちながら、スタッフの努力による満足度の向上、様々な工夫もみられる。
- 利用者が非常に生き生きと楽しく過ごしている姿を目の当たりにしてこの施設の存在意義を強く実感した。
- 各施設とも館長や職員の皆様が熱心に利用者に接していた。新規利用者を増やす事への努力を続けてほしい。

3. 評価委員会から区への意見

●委員のコメント

- 狭小で老朽化が進んでいる館や、エレベーターが無い館もあるため、施設の維持・更新に向けた見通しを検討することを期待したい。
- すでに取り組まれている点もあると思うが、利用者の追跡の取組みについては、地域包括支援センター等との連携・支援などが促進されるよう区からのバックアップが必要と考える。
- 台東区に在住する高齢者のうち、施設を知らない方、まだ利用していない方がいるはずなので、この施設の認知活動を継続して行ってほしい。広報誌、ホームページ以外にも SNS 等を活用して、多くの人に情報発信してほしい。

区による評価

平成30年度 指定管理者施設管理評価シート				部課名	福祉部高齢福祉課		
施設名称	8	東京都台東区立老人福祉センター		指定管理者	社会福祉法人台東区社会福祉事業団		
選定方法	<input type="checkbox"/> 公募	<input type="checkbox"/> 継続特例	<input checked="" type="checkbox"/> 非公募	指定期間	H28. 4. 1	～	H33. 3. 31

1. 施設および事業の概要

(1)	[設置目的]	地域の高齢者が、健康で明るく生きがいのある生活を送ることができるよう活動の場を提供する。
(2)	[所在地]	台東区東上野2-25-14
(2)	[規模]	延べ床面積 2,130.8㎡のうち1,311.48㎡ 鉄筋コンクリート造地上5階のうち1・2階の一部、3～5階部分浴室、機能訓練室、茶華道室、教養室、談話室、囲碁将棋室など
(3)	[委託事業]	ことぶき教室（カラオケや麻雀等の教室）、敬老の集い（ことぶき教室受講生の発表会）、健康づくり事業（口腔機能向上教室等）、個人・団体への教養室等の開放、防災訓練等
(3)	[自主事業]	各種サロン（事前申込不要で気軽に参加できる活動の場。活動内容：①健康体操、脳トレ、口腔ケア等の健康づくり②囲碁や麻雀等の趣味の活動）、地域・世代間交流事業等
(4)	[利用者]	区内に住所を有する60歳以上の者及び60歳以上の者で組織する団体
(4)	[利用料金制]	<input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> その他（ ）
(5)	[開館日・時間]	月曜日から土曜日 9時から21時まで
(6)	[人員体制]	7名 (内 訳) 常勤職員4名・短時間職員2名・臨時職員1名 (前年増減) 無し

2. 予算決算		28予算	28決算	29予算	29決算
収入	委託料（指定管理料）	51,220,000	48,427,760	51,220,000	51,220,000
	利用料金収入	0	0	0	0
	その他収入（受託事業収入等）	6,354,000	6,353,000	4,809,000	4,808,000
	計	57,574,000	54,780,760	56,029,000	56,028,000
支出	人件費	33,162,000	31,862,321	33,359,000	34,055,883
	光熱水費	2,900,000	3,386,683	2,900,000	3,419,492
	維持管理費（委託料・賃借料）	9,351,000	9,079,214	7,905,000	7,603,836
	修繕費	756,000	510,751	715,000	778,002
	事業費	0	0	0	0
	その他支出（教養娯楽費等）	11,405,000	18,871,791	11,150,000	9,520,266
	計	57,574,000	63,710,760	56,029,000	55,377,479
収支			-8,930,000		650,521

3. 活動指標	単位	(目標値)31年度	27年度	28年度	29年度
健康づくり（介護予防）事業実施回数	回	230	238	235	190
ことぶき教室実施回数	回	180	180	180	180

4. 成果指標	単位	(目標値)31年度	27年度	28年度	29年度
利用者数	人	28,000	27,447	26,119	28,295
健康づくり（介護予防）事業ことぶき教室参加者数	人	6,000	5,669	5,349	6,101

5. 前回評価の結果に対する、現在までの取り組み状況

28年度まで利用人数が減少傾向にあったが、人気の高いことぶき教室の科目（スマートフォン、麻雀、フラワーアレンジ）に特化して実施回数を増やし、利用者数増につなげる等、積極的な取組が行われた。

6. 評価の観点	
(20点) 水準を全て満たしている(年間通じて問題がなかった) (19~14点) 水準の範囲内である(一部軽微な課題あり) (13~12点) 水準をやや下回った (11点以下) 水準を大きく下回った	
(1) 管理の適正性	法令等の遵守、事業計画書・報告書等の作成・提出、職員配置、従業員の労働環境などの観点から、公の施設として、適正な管理体制及び運営が行われているかを評価する。
20 / 20 点	施設の運営にあたっては法令等を遵守し、適宜区との情報共有もなされている。透明性のある運営を行うため、事業計画書や事業報告書を利用者が閲覧できるようにするなど、全体的に適切な施設運営を行っている。
(2) 事業の運営	職員の対応、開館時間等の遵守などの観点から、施設の目的に合致した事業が展開できているかを評価する。
20 / 20 点	来館する利用者とのコミュニケーションを積極的に図り、利用案内等をより分かりやすく表示している。また、人気の高いことぶき教室に特化して実施回数を増やす等、明るい活動の場の提供という、施設の事業目的を達成する取り組みが行われている。
(3) 施設の維持管理	建物保守、清掃・衛生管理、施設の修繕などの観点から、施設の維持管理が適切に行われているかを評価する。
20 / 20 点	業務基準書に基づき、建物設備の維持管理は業務委託により適切に実施している。また、施設や備品の不具合は、発生の都度速やかに区に連絡をして、買替や修繕を行っており、適切な維持管理が行われている。
(4) サービス向上の取組み	利用者満足度調査、要望・意見等への対応、指定管理者の努力・意欲などの観点から、サービス向上に向けた取組みが積極的に行われているかを評価する。
18 / 20 点	稼働率の高い集会室がある5階にマッサージチェアを移動させ、機器の利用者増につなげる等の工夫をしている。また、利用者アンケートによる満足度調査では、「大変満足」と「おおむね満足」の合計が80%を超えている。
(5) 収入支出	予算執行、会計の管理などの観点から、収入支出が適正かつ効率的に行われているかを評価する。
20 / 20 点	29年度はプラス収支となり、適正な事業活動、収支予算書をもとに適切な予算管理がなされている。

(6) 優れた取組み 《加点点目》 ※点数上限：10点	指定管理者の自主的な取り組みによる成果
点	

7. 総合評価	
極めて良好(110~101)・良好(100~91)・適正(90~70)・改善指示(69以下)	
良好	<p>【所見】</p> <p>各観点の評価は良好であり、適切な施設管理がなされている。人気の高いことぶき教室(スマートフォン、麻雀、フラワーアレンジ)の実施回数を増やし利用者増につなげる等、高齢者のいきがいを提供する積極的な取組が行われている。</p>
(98 / 110点)	<p>【各項目20点に届かなかった主な要因・課題】</p> <p>健康づくり(介護予防)事業回数は、区の事業見直しにより事業回数が減少しているが、全体の利用者数は、増加となっている。活用できる部屋等スペースが限られるが、引き続き、高齢者の健康づくりに寄与していくよう、継続して取組んでいく。</p>

平成30年度 指定管理者施設管理評価シート				部課名	福祉部高齢福祉課		
施設名称	9	東京都台東区立入谷老人福祉館		指定管理者	社会福祉法人台東区社会福祉事業団		
選定方法	<input type="checkbox"/> 公募	<input type="checkbox"/> 継続特例	<input checked="" type="checkbox"/> 非公募	指定期間	H28. 4. 1	～	H33. 3. 31

1. 施設および事業の概要

(1)	[設置目的]	地域の高齢者が、健康で明るく生きがいのある生活を送ることができるよう活動の場を提供する。
(2)	[所在地]	台東区入谷1-16-9
	[規模]	延べ床面積 341.24㎡ 鉄筋コンクリート造地上4階 浴室、教養室、茶道・囲碁将棋室、図書室など
(3)	[委託事業]	ことぶき教室（カラオケや麻雀等の教室）、敬老の集い（ことぶき教室受講生の発表会）、健康づくり事業（口腔機能向上教室等）、個人・団体への教養室等の開放、入浴サービス、防災訓練等
	[自主事業]	各種サロン（事前申込不要で気軽に参加できる活動の場。活動内容：①健康体操、脳トレ、口腔ケア等の健康づくり②囲碁や麻雀等の趣味の活動）、地域・世代間交流事業等
(4)	[利用者]	区内に住所を有する60歳以上の者及び60歳以上の者で組織する団体
	[利用料金制]	<input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> その他（ ）
(5)	[開館日・時間]	月曜日から土曜日 9時から17時まで
(6)	[人員体制]	4名 (内 訳) 常勤職員1名・短時間職員3名 (前年増減) 無し

2. 予算決算		28予算	28決算	29予算	29決算
収入	委託料（指定管理料）	19,985,000	19,985,000	19,985,000	19,985,000
	利用料金収入	0	0	0	0
	その他収入	0	0	1,153,000	0
	計	19,985,000	19,985,000	21,138,000	19,985,000
支出	人件費	13,492,000	14,453,109	14,659,000	12,191,893
	光熱水費	2,792,000	2,104,780	2,792,000	2,224,772
	維持管理費（委託料・賃借料）	1,530,000	1,459,011	1,524,000	1,402,771
	修繕費	195,000	380,417	195,000	382,630
	事業費	0	0	0	0
	その他支出（教養娯楽費等）	1,976,000	1,789,778	1,968,000	1,585,952
	計	19,985,000	20,187,095	21,138,000	17,788,018
収支			-202,095		2,196,982

3. 活動指標	単位	(目標値)31年度	27年度	28年度	29年度
健康づくり(介護予防)事業実施回数	回	70	72	197	67
ことぶき教室実施回数	回	100	100	100	100

4. 成果指標	単位	(目標値)31年度	27年度	28年度	29年度
利用者数	人	27,000	27,307	25,831	25,939
健康づくり(介護予防)事業ことぶき教室参加者数	人	2,800	2,818	3,087	2,523

5. 前回評価の結果に対する、現在までの取り組み状況

昨年度好評であった特別講座を今年度も開催するなど利用者ニーズを反映させている。また、舞台朗読や木目込み人形作りを実施するなど多種多様なイベントを開催するよう心掛けており、サービスの向上に努めている。

6. 評価の観点	
(20点) 水準を全て満たしている(年間通じて問題がなかった) (19~14点) 水準の範囲内である(一部軽微な課題あり) (13~12点) 水準をやや下回った (11点以下) 水準を大きく下回った	
(1) 管理の適正性	法令等の遵守、事業計画書・報告書等の作成・提出、職員配置、従業員の労働環境などの観点から、公の施設として、適正な管理体制及び運営が行われているかを評価する。
20 / 20 点	施設の運営にあたっては法令等を遵守し、適宜区との情報共有がなされている。また、災害及び事故への対応マニュアルの整備や職員研修の実施など、非常時の対応について訓練している。全体として適正に施設管理されている。
(2) 事業の運営	職員の対応、開館時間等の遵守などの観点から、施設の目的に合致した事業が展開できているかを評価する。
19 / 20 点	利用者満足度調査における施設の印象や職員の接遇に関する質問では、約9割の方が「大変満足」・「満足」と回答しており高い評価を得ている。一方で介護予防事業やことぶき教室の参加者数が前年度を下回っており、改善に向けた取り組みを行う必要がある。
(3) 施設の維持管理	建物保守、清掃・衛生管理、施設の修繕などの観点から、施設の維持管理が適切に行われているかを評価する。
20 / 20 点	建物保守や施設設備の定期的な保守点検等は業務委託し、日常清掃については、業務終了後に職員が適切に実施している。また、施設の備品や機器については定期的な点検を行い、適宜修繕を行うなど、適切な維持管理が行われている。
(4) サービス向上の取り組み	利用者満足度調査、要望・意見等への対応、指定管理者の努力・意欲などの観点から、サービス向上に向けた取り組みが積極的に行われているかを評価する。
18 / 20 点	昨年度好評であった特別講座を今年度も開催するなど、利用者ニーズを反映させサービスの向上を図っている。一方、日常生活相談の実績減による介護予防事業の実施回数減や、当該事業の参加者数が減となっていることから、更なる内容の充実が望まれる。
(5) 収入支出	予算執行、会計の管理などの観点から、収入支出が適正かつ効率的に行われているかを評価する。
20 / 20 点	人件費の削減等により昨年度赤字であった収支を黒字に改善させることができた。収支予算書をもとに全体的に適切な予算管理がなされている。
(6) 優れた取り組み 《加点点目》 ※点数上限：10点	指定管理者の自主的な取り組みによる成果
点	

7. 総合評価	
極めて良好 (110~101) ・ 良好 (100~91) ・ 適正 (90~70) ・ 改善指示 (69以下)	
良好	【所見】 各観点の評価は良好であり、適切な施設の管理運営が行われている。一方で今年度は介護予防事業やことぶき教室の利用者が減少したため、各事業や教室の内容をより充実させ、利用者数の増加に向けて取り組んでいく必要がある。
(97 / 110点)	【各項目20点に届かなかった主な要因・課題】 介護予防事業やことぶき教室の利用者数が減となっていることから、さらに魅力ある事業・教室づくりに努める必要がある。

平成30年度 指定管理者施設管理評価シート				部課名	福祉部高齢福祉課		
施設名称	10	東京都台東区立橋場老人福祉館		指定管理者	社会福祉法人台東区社会福祉事業団		
選定方法	<input type="checkbox"/> 公募	<input type="checkbox"/> 継続特例	<input checked="" type="checkbox"/> 非公募	指定期間	H28.4.1	～	H33.3.31

1. 施設および事業の概要

(1)	[設置目的]	地域の高齢者が、健康で明るく生きがいのある生活を送ることができるよう活動の場を提供する。
(2)	[所在地]	台東区橋場1-36-2
(2)	[規模]	延べ床面積 1,544.67㎡のうち365.63㎡ 鉄筋コンクリート造地上5階のうち4階部分 教養室、囲碁将棋室、茶室、談話室など
(3)	[委託事業]	ことぶき教室（カラオケや麻雀等の教室）、敬老の集い（ことぶき教室受講生の発表会）、健康づくり事業（口腔機能向上教室等）、個人・団体への教養室等の開放、防災訓練 等
(3)	[自主事業]	各種サロン（事前申込不要で気軽に参加できる活動の場。活動内容：①健康体操、脳トレ、口腔ケア等の健康づくり②囲碁や麻雀等の趣味の活動）、地域・世代間交流事業 等
(4)	[利用者]	区内に住所を有する60歳以上の者及び60歳以上の者で組織する団体
(4)	[利用料金制]	<input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> その他（ ）
(5)	[開館日・時間]	火曜日から日曜日 9時から17時まで
(6)	[人員体制]	4名 （内 訳） 常勤職員1名・短時間職員2名・アルバイト1名 （前年増減） 無し

2. 予算決算		28予算	28決算	29予算	29決算
収入	委託料（指定管理料）	16,550,000	16,168,813	16,550,000	16,550,000
	利用料金収入	0	0	0	0
	その他収入	0	0	936,000	0
	計	16,550,000	16,168,813	17,486,000	16,550,000
支出	人件費	13,128,000	12,968,966	14,071,000	12,977,333
	光熱水費	450,000	420,283	450,000	444,184
	維持管理費（委託料・賃借料）	1,623,000	1,479,778	1,616,000	1,485,583
	修繕費	67,000	197,640	67,000	21,600
	事業費	0	0	0	0
	その他支出（教養娯楽費等）	1,282,000	1,102,146	1,282,000	1,440,509
	計	16,550,000	16,168,813	17,486,000	16,369,209
収支			0		180,791

3. 活動指標	単位	(目標値)31年度	27年度	28年度	29年度
健康づくり(介護予防)事業実施回数	回	85	57	79	77
ことぶき教室実施回数	回	100	100	100	100

4. 成果指標	単位	(目標値)31年度	27年度	28年度	29年度
利用者数	人	24,000	25,038	23,134	23,434
健康づくり(介護予防)事業ことぶき教室参加者数	人	3,600	2,945	3,446	3,371

5. 前回評価の結果に対する、現在までの取り組み状況

利用者数の増に向け、前年度特別行事として実施し、好評だった事業を、既存事業に組み入れたり、新規の講座を実施する等、利用者ニーズに応えられるよう、工夫をしながら、サービスの向上に取り組んだ。利用者数は前年と比較すると増ではあったが、前年対比1.5%の微増であったため、今後もさらなる努力を続けていく。

6. 評価の観点	
(20点) 水準を全て満たしている(年間通じて問題がなかった) (19~14点) 水準の範囲内である(一部軽微な課題あり) (13~12点) 水準をやや下回った (11点以下) 水準を大きく下回った	
(1) 管理の適正性	法令等の遵守、事業計画書・報告書等の作成・提出、職員配置、従業員の労働環境などの観点から、公の施設として、適正な管理体制及び運営が行われているかを評価する。
20 / 20 点	施設の運営にあたっては法令等を遵守し、適宜区との情報共有もなされている。災害及び事故への対応マニュアルの整備、職員への研修、避難訓練・防災訓練も適切に行っており、緊急時の区への連絡・報告体制も整えており、全体的に適切な施設運営を行っている。
(2) 事業の運営	職員の対応、開館時間等の遵守などの観点から、施設の目的に合致した事業が展開できているかを評価する。
19 / 20 点	地域包括支援センターや社会福祉協議会等と連携しながら、地域事業にも積極的に協力しており、概ね良好な事業運営がなされている。利用者数は微増したものの、目標値には届いておらず、さらなる利用者増に向けた魅力ある取組が求められる。
(3) 施設の維持管理	建物保守、清掃・衛生管理、施設の修繕などの観点から、施設の維持管理が適切に行われているかを評価する。
20 / 20 点	併設している産業研修センターとも情報共有しつつ、連携しながら、建物保守や施設設備の定期的な保守点検を実施している。また、日常点検において危険個所の把握に努めると共に、業務終了後に職員が日常清掃を実施する等、適切な維持管理が行われている。
(4) サービス向上の取組み	利用者満足度調査、要望・意見等への対応、指定管理者の努力・意欲などの観点から、サービス向上に向けた取組みが積極的に行われているかを評価する。
20 / 20 点	前年度特別行事として実施し好評だった事業を、既存事業に組み入れたり、生活相談員による新規の講座を実施する等、利用者からの意見や要望を事業に反映し、サービス向上に取り組んでいる。利用者満足度調査の結果も、満足と回答した方が約9割であった。
(5) 収入支出	予算執行、会計の管理などの観点から、収入支出が適正かつ効率的に行われているかを評価する。
18 / 20 点	全体的に適切な予算執行・会計管理がなされており、サービス水準を維持しつつ、さらなる効率的な運営に努めているが、施設の老朽化等により、管理経費の縮減は難しい状況であり、管理経費は増となった。
(6) 優れた取組み 《加点点目》 ※点数上限：10点	指定管理者の自主的な取り組みによる成果
点	

7. 総合評価	
極めて良好 (110~101) ・ 良好 (100~91) ・ 適正 (90~70) ・ 改善指示 (69以下)	
良好	<p>【所見】</p> <p>各観点の評価は良好であり、適切な管理運営が行われている。「くらしの相談課」の協力を得て新規事業に取り組む等、利用者ニーズを反映しサービス向上に努めており、利用者数の増加に向けて取り組んでいる。</p> <p>【各項目20点に届かなかった主な要因・課題】</p> <p>施設の老朽化により、修繕費等、管理経費の縮減が難しい状況ではあるが、サービス水準を維持しつつ、さらなる効率的な運営に努める必要がある。また、利用者ニーズを踏まえながら、魅力ある講座やサロン事業を実施し、利用者数の増につなげていくことが望まれる。</p>
(97 / 110点)	

平成30年度 指定管理者施設管理評価シート			部課名	福祉部高齢福祉課		
施設名称	11	東京都台東区立三筋老人福祉館	指定管理者	社会福祉法人台東区社会福祉事業団		
選定方法	<input type="checkbox"/> 公募	<input type="checkbox"/> 継続特例	<input checked="" type="checkbox"/> 非公募	指定期間	H28. 4. 1	～ H33. 3. 31

1. 施設および事業の概要

(1)	[設置目的]	地域の高齢者が、健康で明るく生きがいのある生活を送ることができるよう活動の場を提供する。
(2)	[所在地]	台東区三筋2-16-4
	[規模]	延べ床面積 1,111.74㎡のうち597.67㎡ 鉄筋コンクリート造地上5階のうち1・2階の一部、3・4・5階部分 茶室、浴室、教養室、囲碁将棋室、娯楽室など
(3)	[委託事業]	ことぶき教室（カラオケや麻雀等の教室）、敬老の集い（ことぶき教室受講生の発表会）、健康づくり事業（口腔機能向上教室等）、個人・団体への教養室等の開放、防災訓練等
	[自主事業]	各種サロン（事前申込不要で気軽に参加できる活動の場。活動内容：①健康体操、脳トレ、口腔ケア等の健康づくり②囲碁や麻雀等の趣味の活動）、地域・世代間交流事業等
(4)	[利用者]	区内に住所を有する60歳以上の者及び60歳以上の者で組織する団体
	[利用料金制]	<input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> その他（ ）
(5)	[開館日・時間]	月曜日から土曜日 9時から17時まで
(6)	[人員体制]	4名 (内 訳) 常勤1名・短時間職員3名 (前年増減) 無し

2. 予算決算		28予算	28決算	29予算	29決算
収入	委託料（指定管理料）	19,396,000	18,986,355	19,396,000	19,396,000
	利用料金収入	0	0	0	0
	その他収入	0	0	412,000	0
	計	19,396,000	18,986,355	19,808,000	19,396,000
支出	人件費	11,975,000	12,100,436	12,392,000	11,709,384
	光熱水費	3,511,000	3,066,039	3,510,000	3,354,379
	維持管理費（委託料・賃借料）	1,272,000	1,176,206	1,266,000	1,120,372
	修繕費	282,000	243,594	90,000	320,760
	事業費	0	0	0	0
	その他支出（教養娯楽費等）	2,356,000	2,400,080	2,550,000	2,275,356
	計	19,396,000	18,986,355	19,808,000	18,780,251
収支			0		615,749

3. 活動指標	単位	(目標値)31年度	27年度	28年度	29年度
健康づくり（介護予防）事業実施回数	回	60	72	54	55
ことぶき教室実施回数	回	100	100	100	100

4. 成果指標	単位	(目標値)31年度	27年度	28年度	29年度
利用者数	人	33,000	39,140	35,620	31,692
健康づくり（介護予防）事業ことぶき教室参加者数	人	3,000	3,005	3,057	2,702

5. 前回評価の結果に対する、現在までの取り組み状況

「文化の香りを下駄履きで」等の自主事業において、参加人数が200人近く増になる等、成果を上げている事業もあるが、健康づくり（介護予防）及びサロンの参加人数が実績減となっている。

6. 評価の観点	
(20点) 水準を全て満たしている(年間通じて問題がなかった) (19~14点) 水準の範囲内である(一部軽微な課題あり) (13~12点) 水準をやや下回った (11点以下) 水準を大きく下回った	
(1) 管理の適正性	法令等の遵守、事業計画書・報告書等の作成・提出、職員配置、従業員の労働環境などの観点から、公の施設として、適正な管理体制及び運営が行われているかを評価する。
20 / 20 点	施設の運営にあたっては法令等を遵守し、適宜区との情報共有もなされている。透明性のある運営を行うため、事業計画書や事業報告書を利用者が閲覧できるようにするなど、全体的に適切な施設運営を行っている。
(2) 事業の運営	職員の対応、開館時間等の遵守などの観点から、施設の目的に合致した事業が展開できているかを評価する。
18 / 20 点	概ね計画通りの事業を実施しており、利用者アンケートによる「施設の印象について」においても、「大変満足」「おおむね満足」の合計は90%を超えているが、利用人数が毎年減になっており、前年度評価に対する取組が不十分である。
(3) 施設の維持管理	建物保守、清掃・衛生管理、施設の修繕などの観点から、施設の維持管理が適切に行われているかを評価する。
20 / 20 点	業務基準書に基づき、建物設備の維持管理は業務委託により適切に実施している。また、施設や備品の不具合は、発生の都度速やかに区に連絡をして、買替や修繕を行っており、適切な維持管理が行われている。
(4) サービス向上の取組み	利用者満足度調査、要望・意見等への対応、指定管理者の努力・意欲などの観点から、サービス向上に向けた取組みが積極的に行われているかを評価する。
17 / 20 点	利用人数が、他の老人福祉館が実績増であるのに対し、当館は10%以上減になった。平成27年度から約8500人減になっていることから、利用者の意見やニーズ等を的確に把握し、利用者の増加に繋がる取組みが課題となっている。
(5) 収入支出	予算執行、会計の管理などの観点から、収入支出が適正かつ効率的に行われているかを評価する。
20 / 20 点	前年度評価の際、対前年度で減になった光熱水費が、再び増となっているものの、収支状況はプラスになっており、収支予算書をもとに適切な予算執行がなされている。
(6) 優れた取組み 《加点項目》 ※点数上限：10点	指定管理者の自主的な取り組みによる成果
点	

7. 総合評価	
極めて良好 (110~101) ・ 良好 (100~91) ・ 適正 (90~70) ・ 改善指示 (69以下)	
良好	【所見】 概ね適切な管理運営が行われており、アンケートにおいても約90%の利用者が「満足」と回答している。参加者数が倍増した「文化の香りを下駄履きで」の講座編の実施等、利用者増に向けた取組が行われている。
(95 / 110点)	【各項目20点に届かなかった主な要因・課題】 利用者の満足度は高いものの、サロンの実施回数が毎年減になっており、老人福祉センター及び、入谷・橋場・三筋老人福祉館の中で、当館だけが利用者数が減になっている。利用者から寄せられた意見やニーズを、よりの確に把握分析し、施設運営に生かしていく必要がある。