

平成23年度 指定管理者施設管理評価シート

部 福祉部 課 高齢福祉課

施設名称	〔10〕 東京都台東区立老人福祉センター					
指定管理者の名称	社会福祉法人台東区社会福祉事業団	指定期間	H23. 4. 1 ~ H28. 3. 31			
1. 指定管理者の概要						
(1) 業務内容	台東区の児童及び高齢者福祉の充実による区民福祉の向上を図るため、児童館や高齢者施設の管理・運営を行う。					
(2) 類似施設の管理実績	入谷老人福祉館・橋場老人福祉館・三筋老人福祉館					
(3) 経営状況	[社会福祉事業会計] (22年度決算ベース) 歳入2,679,635,858円, 歳出2,542,831,771円, 収支差額13,680,487円					
2. 施設の概要						
(1) 所在地	台東区東上野2-25-14					
(2) 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れるよう活動の場を提供する。					
(3) 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) 開館日・時間	月曜日から土曜日 9時から21時まで					
(5) 規模	延べ床面積 1,311㎡ 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					
(6) 人員体制	6名 内訳…所長(非常勤1)、事務員(非常勤1)、相談員(1)、介護職員(非常勤1)、施設管理職員(常勤1・非常勤1)					
3. 事業(サービス提供)の概要						
(1) 委託事業	教養向上及びレクリエーション事業、個人・団体へ大広間・教養室・談話室等の開放、健康づくりの支援、防災訓練 等					
(2) 自主事業	各種サロン、ゆとり教養講座、ボランティア養成講座 等					
4. 予算決算の推移						
		18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
予算	委託料	39,181,000	41,950,000	46,394,800	46,346,000	46,282,000
	料金収入等	16,000	16,000	16,000	11,000	280,000
	管理経費	39,197,000	41,966,000	46,410,800	46,357,000	46,562,000
決算	委託料	32,863,798	40,432,932	46,384,300	46,281,320	46,282,000
	料金収入等	8,640	4,650,430	4,763,435	13,887,507	17,037,053
	管理経費	32,872,438	45,083,362	43,177,368	49,618,354	51,428,989
	収支	0	0	7,970,367	10,550,473	11,890,064
5. 施設の稼働状況等(活動指標)						
指標名称	単位	19年度	20年度	21年度	22年度	
開館日数	日	297	294	294	295	
健康づくり(介護予防)事業実施回数	回	312	302	251	250	
ことぶき教室実施回数	回	131	149	180	180	
6. 成果指標						
指標名称	単位	目標値(24年度)	20年度	21年度	22年度	
利用者数	人	31,000	30,049	25,093	25,683	
健康づくり(介護予防)事業ことぶき教室参加者数	人	8,000	7,989	5,313	6,016	

7. 平成22年度評価結果に対する現在までの取組み

苦情受付担当者の掲示や意見箱の設置など、利用者の要望に沿ったサービス提供を目指している。

8. 評価項目 3：協定等の水準を上回っている。 0：協定等の水準を下回っている。
 2：協定等の水準どおりである。 -：評価対象外項目。
 1：おおむね協定等の水準だが課題がある。

評価の観点	評価項目			
(1) 事業の運営 平均 [2.1]	(a) 施設の目的達成	[2]	(f) 開館時間等の遵守	[2]
	(b) サービス水準	[2]	(g) 自主事業の成果	[3]
	(c) 職員配置	[2]	(h) 個人情報保護	[2]
	(d) 職員研修	[2]	(i) 緊急時対応マニュアル	[2]
	(e) 案内・接遇	[2]	(j) 警備・防犯体制	[2]
(2) 施設の維持管理 平均 [2.0]	(a) 建物保守・設備機器点検	[2]	(e) 危険箇所等の確認	[2]
	(b) 備品の管理	[2]	(f) 管理記録の作成・保存	[2]
	(c) 清掃・衛生管理	[2]	(g) 業務委託の事前承認	[2]
	(d) 施設の修繕	[2]	(h) 省エネ・省資源・環境配慮	[2]
(3) 利用者の満足度 平均 [2.0]	(a) 利用者・第三者機関の評価	[2]	(d) 利用しやすい環境整備	[2]
	(b) 苦情・要望への対応と報告	[2]	(e) 関係団体・地域との関わり	[2]
	(c) 利用者数の目標達成	[2]		
(4) 歳入歳出 平均 [2.0]	(a) 適正な予算執行	[2]	(c) 収支計画の達成	[2]
	(b) 経費削減のための取組み	[2]	(d) 利用料等の徴収・管理	[2]

9. 評価

S (水準以上) : 協定等の水準を満たし、一部に水準を上回る内容がある。
 A (適正) : 協定等の水準を満たす管理が行われている。
 B (一部課題あり) : 協定等の水準を満たしているが、一部に課題がある。
 C (課題あり) : 協定等の水準を満たしているが、課題が複数ある。
 D (水準未滿) : 協定等の水準を満たしていない。

評価の観点	評価	説明
(1) 事業の運営	A	各種サロンやNPOと協働した講座を開催し、利用者数増につながった。また、近隣企業と防災協定を結び、合同訓練を実施したり、併設のうえの高齢者在宅サービスセンターと連携して緊急時の対応をするなど、良好な事業の運営がなされている。
(2) 施設の維持管理	A	施設設備の定期的な保守点検の実施後、速やかに区へ報告を行っている。また、清掃業務及び警備業務は委託を行っているが、業務内容を業務日誌や実地検査で確認しており、適切な施設管理を行っている。
(3) 利用者の満足度	A	満足度調査では利用者の満足度も高く、利用者拡大の取組みも実施している。また苦情受付担当者の掲示やご意見箱の設置したことで苦情の数は増加したが、利用者のニーズに沿ったサービスを目指している。
(4) 歳入歳出	A	管理経費が増えているものの、指定管理料も昨年度同様に抑えられ、適切に運営されている。

10. 総合評価 良好 妥当 要努力 要改善 不適

妥当

併設施設やNPO、近隣企業との連携を積極的に行い良好な事業の運営がなされている。また、苦情受付担当者の掲示やご意見箱の設置を行い、利用者の声を聞く取組みを行っている。

11. 平成23年度評価結果に対する今後の対応

満足度調査での利用者の満足度が高い一方、苦情の数は増加しているが、利用者間のトラブルに由来する問題なので、引き続きマナーの改善を呼びかけていく。また、継続して利用者のニーズに応じたサービスの提供を行うとともに、経費削減の努力が必要である。