

2024年度台東区指定管理者第三者評価 報告書

施 設 名：台東区老人福祉センター
指定管理者：社会福祉法人台東区社会福祉事業団

2024年12月

評価機関：経営創研株式会社

この第三者評価において使用した、評価シートおよび評価項目の著作権をはじめとする知的財産権は、経営創研株式会社に帰属します。著作権法ならびに関連法令により私的利用と認められる範囲を超えて、事前の許可なく流用することを禁じます。

著作権の使用許諾等についての連絡先
経営創研株式会社
03-6661-9410 info@keieisoken.co.jp

目 次

目次	・ ・ ・ ・	1
評価に関する基本情報	・ ・ ・ ・	2
評価項目と評価手順	・ ・ ・ ・	3
判断基準	・ ・ ・ ・	4
指定管理者の自己総合評価	・ ・ ・ ・	5
第三者評価機関の総評	・ ・ ・ ・	6
評価シート		
Ⅰ 基本事項	・ ・ ・ ・	8
Ⅱ 施設運営	・ ・ ・ ・	10
Ⅲ 利用者サービスの向上	・ ・ ・ ・	12
Ⅳ 施設・設備の維持管理	・ ・ ・ ・	14
Ⅴ 危機管理	・ ・ ・ ・	16
その他	・ ・ ・ ・	18
資料 利用実績値	・ ・ ・ ・	19

評価に関する基本情報

■指定管理施設基本情報

評価施設名	台東区老人福祉センター		
所在地	東京都台東区東上野 2-25-14		
HPアドレス	https://taitoswc.org/facility/senior/#link06		
指定管理者	社会福祉法人台東区社会福祉事業団		
代表企業	同上		
本社所在地	東京都台東区三ノ輪 1-27-11		
構成企業	なし		
施設責任者	係長代行 東田拓也	所管課	高齢福祉課
指定管理期間	令和3年4月1日から令和8年3月31日		

■評価機関基本情報

評価機関名	経営創研株式会社		
所在地	東京都中央区日本橋大伝馬町17番3号		
電話番号	03-6661-9410		
HPアドレス	https://www.keieisoken.co.jp/		
評価担当者	石井公一／菅原雅樹	訪問調査日	2024年10月30日（水）

1 評価項目

- (1) 主に、施設の管理運営全般を評価します。
評価項目は、下記の5つの大項目に分類されています。

I	基本事項
II	施設運営
III	利用者サービスの向上
IV	施設・設備の維持管理
V	危機管理

大項目は、5つの中項目で構成しています。

中項目は、4つの小項目で構成し、総計100の評価項目からなっています。

- (2) 評価全体の資料として利用実績値を参照します。

※ 評価シート参照

2 評価手順

- (1) 指定管理者は、自己評価を行います。
- (2) 指定管理者は、事前提出資料及び自己評価結果を評価員宛に提出します。
- (3) 第三者評価機関は、事前提出資料及び指定管理者の自己評価をもとに事前スタディを行います。
- (4) 第三者評価機関は施設を訪問し、現場確認び指定管理者からヒアリングを実施します。
- (5) 第三者評価機関は第1次評価結果を作成し、指定管理者に提出します。
評価は、評価員の主観によらず、根拠となる資料及びヒアリング、目視等から判断します。
- (6) 指定管理者は、第1次評価結果に認識の相違や文言の間違いがないか確認します。
- (7) 指定管理者と第三者評価機関により合議します。
- (8) 第三者評価機関は、最終評価をとりまとめ提出・報告します。

判断基準

【小項目の判断】

業務基準書（以下「仕様書」「協定書」）等と照らして判断します。

判断結果	判断基準
S	優れた取組です
	仕様書や協定書等の水準を上回る優れた取組です
a	標準的な取組です
	仕様書や協定書等の水準を満たす標準的な取組です
b	不十分です
	仕様書や協定書等の水準を満たしておらず改善が必要です
c	問題があります
	法令違反もしくは仕様書や協定書等の水準を著しく下回り至急改善が必要です

【中項目の判断】

小項目の評価を数値に換算(※1)し、その平均値により判断します。

判断結果	判断基準
S	仕様書や協定書等を上回っています
	中項目を構成する小項目の平均値が3.5以上
A	概ね仕様書や協定書等を満たしています
	中項目を構成する小項目の平均値が2.5以上3.5未満
B	仕様書や協定書等が求める水準を満たしていません
	中項目を構成する小項目の平均値が2.0以上2.5未満
C	仕様書や協定書等が求める水準を著しく下回っています
	中項目を構成する小項目にひとつでも「c」があった場合

※1. s…4 a…3 b…2 c…1

【大項目と総合評価の判断】

小項目の評価を数値に換算(※2)し、その平均値により判断します。

判断結果	判断基準
S	優れた管理運営です
	構成する(※)小項目の平均値が3.5以上
A	標準的な管理運営です
	構成する(※)小項目の平均値が2.5以上3.5未満
B	一部に改善が必要です
	構成する(※)小項目の平均値が1.5以上2.5未満
C	至急改善が必要です
	構成する(※)小項目の平均値が1.5未満

※2. s…4 a…3 b…2 c…1

※3. 総合評価の場合すべての小項目を合計した平均値

指定管理者の自己総合評価

指定管理者総合評価	A	合計点	326
-----------	---	-----	-----

■管理運営の基本方針を記載して下さい

公の施設として区民の福祉の増進、公平な利用に供すると共に、条例に規定された設置目的等に資するよう適切な管理運営を行う。
台東区高齢者福祉施策を踏まえ、利用者及び地域住民のニーズの把握及びサービスの維持向上に努め、効果的な管理運営を行う。
最小の経費で最大の効果を挙げるよう管理運営の効率化を図る。区民に信頼される施設として安定的かつ継続的なサービスの提供を図るよう管理運営を行う。

■目指す施設像を記載して下さい

人生100年時代を迎え、高齢者は、社会とのつながりを意識し、生きがいを見出すなど、自らの意欲や能力に応じて活躍できる場や機会を求めている。このため、老人福祉センター・老人福祉館・かがやき長寿ひろば入谷では、高齢者が積極的に社会に参加できるよう支援し、高齢化が進む中で、介護予防事業を積極的に進める一方、高齢者が充実した時間を過ごし、触れ合う場を提供していく。

■前年度から改善した点を記載して下さい

新型コロナウイルス感染予防対策である事業定員数の緩和及び見直しをした。一時休止していた事業も再開し、利用者が積極的に社会に参加できる場の提供をすることができた。

■管理運営全般で、アピールポイントを記載して下さい

毎年、満足度調査を実施することで、利用者の声を汲み取り事業に反映させるよう努めている。介護予防事業を積極的に進める一方、利用者の意欲や能力に応じた事業も充実させることができている。

■次年度に向けて課題や改善が必要と考えている点を記載して下さい

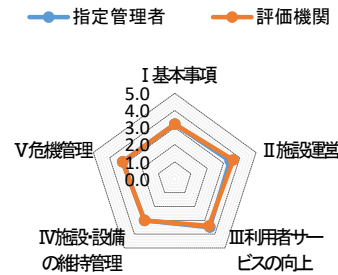
一番の課題は、若い世代(60代)の利用が少ないことに尽きる。社会資源との繋がり的一步として老人福祉センターを知っていただくことが大切であると考えている。事業内容の改善や新規事業を増やし、多くの区民の方の目にとまるよう工夫していく必要がある。

第三者評価機関の総評

第三者評価機関総合評価	A
合計点	330

単位：点

総合評価算定集計表	中項目平均値集計		小項目点数集計	
	指定管理者	評価機関	指定管理者	評価機関
I 基本事項	3.2	3.2	64	64
II 施設運営	3.4	3.6	68	72
III 利用者サービスの向上	3.5	3.4	70	69
IV 施設・設備の維持管理	3.0	3.0	60	61
V 危機管理	3.2	3.2	64	64
平均／合計	3.2	3.3	326	330



総 評

台東区老人福祉センター(以下、「当施設」という)は老人福祉法に基づく「老人福祉センターA型施設」で、区内在住の60歳以上の方は無料で利用できる施設です。当施設には所長が常駐し、橋場老人福祉館、三筋老人福祉館(以下、「他2施設」という)および業務委託による派遣事業の「かがやき長寿ひろば入谷」ならびに当施設に併設されている「うえの高齢者在宅サービスセンター」を統括しています。

区の関連施策、当施設の設置条例・条例施行規則や業務基準書等を踏まえ適切な管理運営が行われています。長年にわたり地域福祉を支えてきた区の外郭団体として、地域課題や利用者特性の把握に努め、事業運営等に活かしています。教室事業は他2施設とあわせて業務基準書を充足する開催数、サロン事業も他2施設との調整を図り多くの事業を提供しています。地域の高齢者が日常的な活動を図る拠点および居場所としての機能を果たすことで、施設価値の向上に大きく寄与していると評価できます。

法人の事業計画書を法人ホームページ(以下、「HP」という)に掲出し、区民にも広く周知しています。運営業務に係る必要事項は法人「規程集」に網羅されており、職員は法人として統一した判断基準のもと管理運営にあたっています。

たいとう地域包括支援センターとは、月次開催「笑顔のつどい」の共催など協力関係を築き、情報共有を図るほか、隣接する東上野保育園や障がい者支援団体など社会資本との連携を図っています。

職員研修は、主に法人本部が所管し、法人としての接遇品質の維持・向上などに努めています。職員と利用者の対話を重視したサービスを心掛けており、事務作業はIT技術を用いて効率化に取り組んでいます。

広報活動は施設HP、区広報誌、他2施設等と合同の広報誌「ほのぼの通信」を中心に行っています。印刷物等の文字は高齢者の視認性に配慮してゴシック体を用いるなど情報のユニバーサルサービスに留意しています。

主な維持管理業務は専門業者に委託しています。委託にあたり業務基準書等から発注仕様書を作成し、区の指定事業者の複数から見積書を取るなど適正な手続きのもと選定しています。

緊急対応マニュアルは「救急」「火災」「不審者対応」「災害時」等が網羅されており、適宜改訂しています。利用していない居室は閉鎖し、職員の巡回点検により館内に死角をつくらないように留意しています。整理整頓がいきなり、避難動線が確保されています。すべての職員に普通救命講習の受講を義務づけ、緊急時対応力を強化しています。法人が定める個人情報保護規程は個人情報保護法が改正されるたび改訂するなど適切に維持しています。

法令や仕様書を満たしていない点

ありません。

課題・アドバイス

- ・各種マニュアルには更新履歴を明記しておくといでしょう(「危機管理マニュアル」を除く)。
- ・会議ごとに議事録を残すことをお勧めします。
- ・ご意見箱には筆記用具を備えておくことが求められます。
- ・利用者アンケートの結果やご意見に対する回答は、可能な限り利用者に開示することが望ましいでしょう。
- ・備品番号の定義が複数あります。紛らわしいことから早期にいずれかに統一する必要があります。
- ・避難訓練は受付職員も参加して行うことが望ましいでしょう。
- ・ご意見や苦情の受付に係る手続きや流れを、利用者に示すといでしょう。
- ・各種申込書等に個人情報の利用目的を明示し、あわせて個人情報保護台帳を整備することが望ましいでしょう。

大項目の総評					
Ⅰ 基本事項	A		A		【法令や仕様書を満たしていない点】
	指定管理者		評価機関		
1 基本方針・事業計画の策定	A	3.0	S	3.5	ありません
2 法令遵守	A	3.0	A	3.0	
3 公正平等な利用	A	3.2	A	3.0	
4 組織体制／自治体との協働	A	3.2	A	3.2	
5 実績／経理	S	3.5	A	3.3	
【評価内容】 老人福祉法はもとより区の関連施策、当施設の設置条例・条例施行規則や業務基準書等を踏まえて管理運営に臨んでいます。当施設、橋場老人福祉館、三筋老人福祉館に加え、かがやき長寿ひろば入谷事業、うえの高齢者在宅サービスセンターを統括する所長が常駐しています。所長は法人の運営会議で法人としての考え方や取組等を確認し、職員会議で職員に伝えています。法人の事業計画書を法人HPに掲出し、区民に広く周知しています。関係法令を遵守することはもとより、区の外郭団体として長年にわたり地域福祉を支えてきた法人として、地域課題や利用者特性やその変化を機敏に捉え、事業運営等に活かしています。					
Ⅱ 施設運営	A		S		【法令や仕様書を満たしていない点】
	指定管理者		評価機関		
1 安定した施設運営	S	3.5	S	3.5	ありません
2 地域および地域団体との連携	S	3.5	S	3.5	
3 人員体制および職員研修	S	3.5	S	3.7	
4 事業運営（指定事業・自主事業）	A	3.0	S	3.7	
5 施設効用の発揮	S	3.5	S	3.5	
【評価内容】 業務に係る必要事項を網羅した法人規程集があり、必要に応じて参照することで法人として統一した判断基準のもと管理運営にあたっています。その他、「感染症マニュアル」など管理運営に必要なマニュアルを作成し、運用しています。たいとう地域包括支援センターとは、月次で開催する「笑顔のつどい」を共催するなど協力関係を築き、情報共有を図っています。隣接する東上野保育園とは作品展示や避難訓練を共同開催、NPO法人つなぐ台東から製作物を購入するなど様々な社会資本との連携に取り組んでいます。教室事業およびサロン事業は他2施設と調整を図り多くの事業を展開することで、高齢者が日常的な活動を行う拠点および居場所としての機能を果たしています。					
Ⅲ 利用者サービスの向上	S		A		【法令や仕様書を満たしていない点】
	指定管理者		評価機関		
1 職員の接遇対応	S	3.5	S	3.7	ありません
2 快適な利用環境の提供	S	3.5	S	3.5	
3 広報活動	S	3.5	A	3.0	
4 利用者の声の把握	S	3.5	S	3.5	
5 利用拡大	S	3.5	S	3.5	
【評価内容】 職員研修は、主に法人本部が所管して法人としての統一した接遇品質の維持・向上を図っています。職員がより多くの時間を利用者との対話にあてられるよう、IT技術を用いた事務作業の効率化に取り組んでいます。広報活動は施設HP、区広報誌、「ほのぼの通信」を中心に行っています。「ほのぼの通信」は区内公共施設等にも配架しています。印刷物等の文字は高齢者の視認性に配慮してゴシック体を用いるなど情報のユニバーサルサービスに留意しています。高齢者の引きこもりを重要な社会課題と捉え、とくにその傾向が強いとされる男性や当施設において比較的低利用率が少ない60歳台の利用促進を当施設の重要施策と位置づけ、事業企画に取り組んでいます。					
Ⅳ 施設・設備の維持管理	A		A		【法令や仕様書を満たしていない点】
	指定管理者		評価機関		
1 施設・設備の点検と管理	A	3.0	A	3.0	ありません
2 清掃美化管理	A	3.0	A	3.2	
3 備品管理	A	3.0	A	3.0	
4 効果的かつ効率的な管理	A	3.0	A	3.0	
5 施設の特徴を踏まえた維持管理	A	3.0	A	3.0	
【評価内容】 定期点検等の維持管理に係る業務は専門業者に委託しています。委託に際しては業務基準書等から発注仕様書を作成のうえ、原則として複数の事業者から見積書を取り、業務ごとの個別契約としています。清掃事業者の選定は入札とし、区に選定手続きを依頼しています。委託事業者と情報共有を図り、必要に応じて発注仕様書の見直しを行っています。現指定期間では新たに「手すりの消毒」を加えました。館内にゴミの放置はみられず、隅々まで清掃がいきわたっています。日常点検は職員が行い、小規模修繕による設備機能の維持を図っています。新たに開始した軽運動を行う居室の模様替えは、職員が自ら壁紙を貼るなど経費削減にも取り組んでいます。					
Ⅴ 危機管理	A		A		【法令や仕様書を満たしていない点】
	指定管理者		評価機関		
1 日常的な危機管理	A	3.0	A	3.0	ありません
2 緊急事態への備え	S	3.5	S	3.5	
3 リスク対策	A	3.0	A	3.0	
4 事故等発生時の対応力	A	3.0	A	3.0	
5 個人情報等の保護	S	3.5	S	3.5	
【評価内容】 緊急対応マニュアルは「救急」「火災」「不審者対応」「災害時」等が網羅されており、適宜改訂しています。各居室には居室間の内線番号を掲示するほか、トイレには緊急連絡ボタンを備えています。利用していない居室は閉鎖し、館内に死角をつくらないよう留意しています。館内は整理整頓がいきわたり、避難動線が適切に確保されています。消防訓練は動画による机上訓練により毎月実施しており、避難と消火活動を交互に行っています。うち2回は実地訓練とし避難訓練と水消火器を用いた訓練を実施しています。すべての職員が普通救命講習を受講することで、組織的な緊急時対応力を強化しています。法人が定める個人情報保護規程は個人情報保護法が改正されるたび改訂するなど適切に維持しています。					

評価シート

I 基本事項

		指定管理者	評価機関		
1 基本方針・事業計画の策定					
①	職員は当施設の設置目的や施設の役割を理解して管理運営に取り組んでいますか。	a	A	S	
②	職員に事業計画やその進捗状況を共有する機会を設けていますか。	a			
③	年度計画は応募時事業計画に整合し、前年度の結果等を踏まえ策定していますか。	a			
④	利用者や区民が運営方針や事業計画・報告等を知る機会や方法はありますか。	a			
2 法令遵守					
①	当施設の関係法令や業務基準書を特定し適切に維持していますか。	a	A	A	
②	職員に関係法令や条例の内容を理解する機会を設けていますか。	a			
③	関係法令を遵守して当施設の管理運営に取り組んでいますか。	a			
④	障害者差別解消法を理解し、合理的配慮に取り組んでいますか。	a			
3 公正平等な利用					
①	利用受付や施設予約において、公正平等が確保されていますか。	a	A	A	
②	利用料金の減免手続きは、適切に行われていますか。	a			
③	事業の参加申込みの方法は、公正平等が確保されていますか	s			
④	情報のユニバーサルサービスに取組み、対象者に必要な情報を提供していますか。	a			
4 組織体制／自治体との協働					
①	業務基準書を踏まえた資格要件のもと、責任体制と役割分担は明確ですか。	a	A	A	
②	財団本部と施設の間で適切に情報共有や報告等を行い、協力体制を構築していますか	a			
③	区の所管課と適宜情報共有を行い、管理運営の改善に向けて協働していますか。	s			
④	自治体の関連施策を理解して管理運営に取り組んでいますか。	a			
5 実績／経理					
①	利用者数や利用団体数等の実績は所期の計画を概ね達成していますか	s	S	A	
②	予算計画と決算内容に大幅な乖離はありませんか（乖離がある場合は原因を説明し対策を講じていますか）。	a			
③	出納業務は牽制体制を整えていますか（通帳と印鑑の適切な管理を含む）。	s			
④	指定管理事業と本部の経理を独立した会計帳簿や書類で管理していますか。	a			
合計／平均		64	A	64	A
【法令や仕様書を満たしていない点】					
ありません。					

【評価の根拠】設置条例／関係条例／協定書／仕様書／ホームページ／事業計画書／事業報告書／業務日誌／シフト表／マニュアル／チェックシート／会計書類／ヒアリング／現場確認／その他	
指定管理者	評価機関
1 基本方針・事業計画の策定	
事業計画等に目的や役割が記載されており、それを基に管理運営を行っている。 また、ホームページやチラシ(広報誌)等によって、利用者や区民が老人福祉センター・老人福祉館・かがやき長寿ひろば入谷の活動内容や実績を知ることができる。また、事業団ホームページから法人の運営方針等が確認できるようになっている。	区が設立した社会福祉事業団として老人福祉法はもとより区の関連施策、当施設の設置条例・条例施行規則ならびに業務基準書等を踏まえ管理運営に臨んでいます。 当施設の所長は、橋場老人福祉館、三筋老人福祉館に加え、かがやき長寿ひろば入谷、うえの高齢者在宅サービスセンターの統括責任者として常駐しています。 所長は法人運営会議で法人としての考え方や取組等を確認し、職員会議で伝えています。年度事業計画は応募時事業計画を基礎に、今日的な課題を踏まえ策定しています。令和6年度は「フレイル対策の強化」を掲げました。(追記参照)
2 法令遵守	
条例や条例施行規則を基にして、事業の運営・管理を行っている。条例や条例施行規則については、都道府県市区町村例規集からいつでも確認できる。 障害者差別解消法を基に、「耳マーク」の掲示や対応等を行っている。また、施設全体のバリアフリー化をしている。	関係法令は、必要に応じて都道府県市区町村例規集を参照しています。当施設の設置条例や施行規則、老人福祉法、個人情報保護法等は職員がいつでも閲覧できるよう1冊にファイリングしています。 関係法令の遵守はもとより、区の外郭団体として長年にわたり地域福祉を支えてきた法人として、地域課題や利用者特性およびその変化を適切に把握するとともに、地域の社会資源との連携を図りながら、事業運営等に取り組んでいます。
3 公正平等な利用	
事業申込の際、新規登録者であるかどうか確実にわかるようシステム化をしている。抽選においても公平性が保てるようランダム抽選をシステムで行うようにしている。部屋貸しにおいても抽選会を行い、公平性を保っている。また、台東区施設使用料減免統一要綱を基に、利用料金の減免手続き等、適切に運用している。 ユニバーサルサービスとして、ほのぼの通信や広報たいとう、ホームページに情報を載せることで、区民が等しく情報を得られるよう努めている。	受付業務は業務基準書や区の減免統一要綱に基づき適切に行っています。 多くのリピータ参加者に支持される各種事業においては、新規申込者に限り優先枠を設け、区内未利用者と施設との出会いを促しています。一方、リピータ参加者にはパソコンを用いて「ランダム抽選」を行うなど公正な手続きのもと、平等・公平な機会確保に努めています。 「ほのぼの通信」は区の交換便を用いて区内施設に広く配架しています。館内掲示や案内書には、高齢者にとって視認性が高いゴシック体を多用するなど情報のユニバーサルサービスにも取り組んでいます。
4 組織体制／自治体との協働	
業務基準書を踏まえ、責任体制等明確にしている。事業団本部と情報共有を適宜行い、協力体制を構築している。 また、施設管理においては、所管課と情報共有を密にし、適切に管理をしている。	当施設を含む3施設(5機能)を所長が統括し、係長級の職員が事務局を支えます。現在は事業担当係長が不在につき事務係長代理がその業務を代行して1日4名体制を維持しています。 橋場老人福祉館、三筋老人福祉館には現場責任者として館長を配置し、当施設に常駐する所長の指揮のもと区内高齢者利用施設としての統制を図っています。 所長は法人の月次運営会議に参加し、法人としての考え方や取組等を確認し、それらを職員会議等で職員に伝えています。所管する高齢福祉課とは日常的に情報共有を図っています。
5 実績／経理	
指定事業において、予算計画との乖離部分が合った場合、所管課・本部へ報告し改善をしている。 出納管理体制は、適切に行っており、印鑑等も管理簿によりチェックしている。本部と施設の会計を明確に区分し、社会福祉法人会計基準に則り、管理運営を行っている。	教室事業とサロン事業は個別アンケートや参加者の声を参考に工夫を重ね、事業の改善や新規事業の開発に活かしています。毎年、多くの事業を展開しており、利用者数は安定して推移しています。 水道光熱費等が高騰するなか、令和5年度は支出軽減を図り収支をプラスとしました。令和6年度は人件費増が見込まれることから備品調達先を工夫するなど経費の管理を強化しています。出納業務は担当職員が行い、所長が決裁します。通帳と印鑑は金庫に個別で管理しています。支払いは原則として金融機関を経由するなど決裁手続きを適正かつ厳格に行っています。
【追記】	【追記】 1. 広報活動は、区報と施設HPのほか、当施設と橋場老人福祉館、三筋老人福祉館の3施設とかがやき長寿ひろば入谷(評価対象外)共同で広報誌「ほのぼの通信」を月次発行して行っています。法人の事業計画書を法人HPに掲出し、区民に広く周知しています。

Ⅱ 施設運営

		指定管理者	評価機関
1 安定した施設運営			
①	主な業務マニュアルを整備し、適切に運用していますか。	a	a
②	職員間で日常的に情報共有を図る仕組みはありますか（朝礼やシフトの引継ぎ、連絡ノート等）。	s	s
③	業務日誌など日々の業務等を適切に記録していますか。	s	s
④	組織的な施設運営の振り返りを定期的に行っていますか。	a	a
2 地域および地域団体との連携			
①	地元団体や利用団体の活動を支援する工夫や取組はありますか。	a	s
②	地域の一員として自治会や町会、教育機関、商業施設等と協働していますか。	s	a
③	障がい者支援や企業等の外部機関との連携や協力関係を構築していますか。	s	s
④	類似施設や地域の公共施設等との連携や協力関係を構築していますか。	a	a
3 人員体制および職員研修			
①	業務基準書に示された人員体制を築き、有資格者を適切に配置していますか。	a	a
②	職員の能力やスキルアップをはかる研修を計画的に実施していますか。	s	s
③	職員のワーク・ライフ・バランスや多様な働き方に配慮していますか。	a	s
④	施設特性を踏まえ、職員が自ら進んで自己研鑽を図る仕組みや制度はありますか。	s	s
4 事業運営（指定事業・自主事業）			
①	指定事業は、業務基準書を踏まえて実施していますか。	a	s
②	指定事業は、利用者ニーズや社会的要請および所管課の意向を反映させていますか。	a	s
③	自主事業は、当施設の設置目的に照らして適切で、利用者拡大に寄与していますか。	a	s
④	自主事業は、施設稼働の状況を踏まえて計画していますか。	a	a
5 施設効用の発揮			
①	施設利用対象者に対して各種の相談に応じ、個々の目的に合う利用となるよう支援していますか。	s	a
②	施設利用対象者に対して教養の向上の機会およびレクリエーションによる社会参画の機会を提供していますか。	a	s
③	施設利用対象者に運動機能の維持または改善に資する企画を提供していますか。	s	s
④	施設利用対象者同士が交流し、親睦を深めるよう支援していますか。	a	a
合計／平均		68	A 72 S
【法令や仕様書を満たしていない点】			
ありません。			

【評価の根拠】設置条例／関係条例／協定書／仕様書／ホームページ／事業計画書／事業報告書／業務日誌／シフト表／マニュアル／チェックシート／各種規程／ヒアリング／現場確認／その他	
指定管理者	評価機関
1 安定した施設運営	
新しい事業を行う場合は、必ず原議を作成し事業の目的から職員の動き等を記載し、情報共有をしている。 また、朝礼で一日の情報共有、日誌での振り返りを行える状況を作り出している。	業務に係る必要事項を網羅した法人規程集があり、適時参照することで法人として統一した判断基準のもと管理運営にあたっています。その他、「感染症マニュアル」「相談・苦情対応マニュアル」などを作成し、運用しています。なお、受付業務は業務基準書をマニュアルとして準用しています。 朝礼で日常的に計画進捗の確認や振り返りを行うほか、業務日誌をシフト間の申し送り書として活用しています。業務日誌は電子データ化して共有フォルダに格納することで、関係者が必要に応じて閲覧できます。 マニュアルには改訂履歴を示すとよいでしょう。
2 地域および地域団体との連携	
地域包括支援センターや台東区社会福祉協議会、警察署、消防署等と一緒に連携する事業を行っている。 敬老のつどい等において、障害者施設が作成しているお菓子やボールペンといった作成物を購入し、配布を行うことで、障害者への理解を深める一環としている。	たいとう地域包括支援センターとは、月次で開催する「笑顔のつどい」を共催するなど協力関係を築き、情報共有しています。隣接する東上野保育園とは「合同避難訓練」のほか、園児の作品展示、園が行う「かけあがり訓練」により連携を図っています。 恒例行事「敬老のつどい」では「NPO法人つなぐ台東」から製作物を購入するなど、障がい者支援団体の活動も支援しています。令和6年度「敬老のつどい」は267名の参加がありました。 発表会は老人福祉館等との合同開催としており、法人本部にも協力を仰いで開催しています。
3 人員体制および職員研修	
DMstudyを導入することで、ほぼ毎月1回程度の研修を行ってもらっている。指定した研修のみではなく、職員自身が学びたいと感じた研修も受講が可能となっている。現場の職員には、介護予防支援員資格の受験を勧め、資格保有者となってもらっている。 受講料等については、資格取得基準のとおり支給している。多様な働き方として、準職員やアルバイトといった常勤以外の働き方も可能となっている。	開館時間には所長または副所長の職責を代行する係長が在席し、つねに4名以上の職員を配置して管理運営にあたっています。施設入口に職員が常駐し、利用者への挨拶と入館者の確認を行っています。 職員研修にはオンライン学習システムを導入しています。職員は一人ひとりの中長期キャリア形成を見据えた年間研修計画のもと、法定研修をはじめ本施設での業務に必要な科目を履修しています。また、本システムには自己啓発を促す科目も用意されています。 法人は介護福祉法に基づく初任者研修を内製化しており、希望する職員は受講することができます。（追記）
4 事業運営（指定事業・自主事業）	
業務基準書を基に事業運営をしている。新規登録者の獲得に向け、新しい事業の展開を検討実施している。既存の利用者のニーズも把握しながら、介護予防・教養・運動等自主事業を展開実施している。 所管課の意向を確認しながら、介護予防・社会参加推進事業を展開実施している。	教室事業の開催数は、他2施設とあわせて業務基準書が求める年380回を履行し、サロン事業においては年間2,500回（当施設においては505回）におよび開催数です（令和5年度）。回数を増やすだけでなく、個別アンケートや立地特性を踏まえ、適時、利用者視点で内容を改訂している点は評価できます。恒例の老人週間記念行事「敬老のつどい」は267名（令和6年度）の参加者を得て盛況です。 自主事業は、区社会福祉協議会、区芸術文化財団、地元NPO団体など社会資源との連携により「コンサート」「出前講座」「スマートフォン講座」など充実しています。
5 施設効用の発揮	
利用者や区民からの日々の困りごと等を聞いた際は、職員間で情報共有をし、必要な社会資源へ繋げたり、必要な対応策を検討したりしている。 社会参画の一環として、サロンや教室で利用者同士の交流を促し、親睦が深まった利用者同士の団体立上げの手助けを行っている。 また、発表の場として敬老のつどいや作品展等を催している。	利用者との対話を通じて、必要なサービスや支援の把握に努めています。内容に応じて地域包括支援センターなど社会資源に繋いでいます。声をあげづらい利用者に配慮し、館内にご意見箱も設置しています。 フレイル対策として運動用ゴム紐を用いた軽運動教室、口腔ケア教室、脳トレ教室等を開催しています。入谷区民会館では男性利用を促すウクレレ教室を開催しました。各種事業をきっかけに利用者団体の設立支援を行っており、新たに「輪投げサークル」が生まれました。発表会は利用者同士の交流を図るだけでなく、「ご家族が施設を知る機会」としても活用しています。
【追記】	【追記】 3. 正規職員、準職員、アルバイト職員など多様な働き方ができる仕組みがあります。 4. 指定事業、自主事業を除く施設利用においては、老人団体として15団体、一般利用者として管理組合などがあります。

Ⅲ 利用者サービスの向上

		指定管理者	評価機関		
1 職員の接遇対応					
①	職員は利用者一人ひとりの個性を尊重し、丁寧かつ親切的なマナーで接遇対応していますか。	a	S	s	S
②	職員は施設に相応しい服装を身に着け名札をつけていますか。	a		a	
③	職員は常に人権に配慮して利用者と向き合っていますか。	s		s	
④	職員の接遇品質を高める組織的な取組（研修、点検）を実施していますか。	s		s	
2 快適な利用環境の提供					
①	職員は施設利用対象者を見守り、必要に応じてお声掛けや助言をしていますか。	s	S	s	S
②	施設利用対象者が安全、安心、快適に施設を利用できるよう環境効率（照度や空調等）に配慮していますか。	s		a	
③	利用者間の調整を図り、利用者同士のトラブルを未然に防ぐよう配慮していますか。	a		s	
④	障がい者や外国籍の方も利用しやすいよう管理運営していますか	a		a	
3 広報活動					
①	広報活動は施設利用対象者の特性を踏まえて工夫していますか。	s	S	a	A
②	「利用案内」や「事業案内」を作成していますか。	a		a	
③	館内やホームページには施設利用対象者が知りたい情報を掲出していますか。	s		a	
④	類似施設や近隣施設と広報に係る相互協力を行っていますか。	a		a	
4 利用者の声の把握					
①	利用者アンケートを計画的に実施し、その結果を公表していますか。	a	S	a	S
②	利用者のご意見や苦情を受けつける手段を複数用意し、それらを周知していますか。	a		s	
③	利用者アンケートの結果や利用者のご意見や苦情を管理運営やサービスの向上に活かしていますか。	s		s	
④	利用者のご意見や苦情は記録し、所管課に報告するとともに対策等を利用者に開示していますか。	s		a	
5 利用拡大					
①	施設の利用拡大に係る目標や計画を設定していますか。	a	S	a	S
②	利用者の再来訪を促す取組はありますか。	a		a	
③	施設を知らない方に施設を周知し足を運んでいただけるよう工夫していますか。	s		s	
④	施設利用対象者に限らず、区民の来訪機会の創出に取り組んでいますか。	s		s	
合計／平均		70	S	69	A
【法令や仕様書を満たしていない点】					
ありません。					

【評価の根拠】設置条例／関係条例／協定書／仕様書／ホームページ／事業計画書／事業報告書／業務日誌／シフト表／マニュアル／チェックシート／広報資料／ヒアリング／現場確認／その他	
指定管理者	評価機関
1 職員の待遇対応	
新人研修や接遇研修、人権研修等、必要な研修を年間を通して計画し、日々の仕事に反映してもらえるように実施している。	職員研修を事業団職員育成事業と位置づけています。職員研修は、法人本部が所管して統一した接遇品質の維持・向上に取り組んでいます。新人研修は、ビジネスマナー、ハラスメント対策などを網羅しています。職員は指定の服装を身に付け、名札を装着するなど、利用者からひと目で「職員」とわかります。すべての職員に人権研修の受講を義務づけ、福祉サービスにおける人権のあり方を確認しています。主任以上には今日的なテーマに基づく接遇研修を行い、組織的な接遇品質の向上を図っており、令和5年度はLGBTQをテーマとしました。
2 快適な利用環境の提供	
職員は、利用者への気づきを大切にしており、気になる方がいれば、声掛けを行っている。 現在空調問題で一部部屋が貸し出せない状況であるが、所管課と綿密に連絡を取り合いながら、早期の解決に向けて動いている。照明に関しては、全てLED化が完了した。 老人福祉センターでは、障害者や外国籍の方でも区内在住の60歳以上の方が利用できる場であることから、無理のない範囲で断ることはせず受け入れるようにしている。	職員が利用者と向き合う時間を充実させ、対話や意識的な観察が図れるよう、IT技術を用いた事務作業の効率化を推進しています。 空調は季節ごとに設定した温度を基本としながら、利用者の活動内容や湿度などから臨機応変に調整しています。 事業参加や団体利用の申込みは、公正かつ公平・平等を期して抽選としています。 個人利用で人気のカラオケは、職員と利用者から募ったボランティアが介在し、トラブル防止に取り組んでいます。(追記参照)
3 広報活動	
広報活動として、広報たいとうやほのぼの通信を使用して関係機関に配布することで、利用者が情報を吸い上げやすい形をとっている。 また、ホームページ上でも募集案内のほかに実施報告を掲載することで実際何をしているのかがわかりやすいように工夫をしている。	広報活動は、主に施設HP、区報、施設の広報誌「ほのぼの通信」で行っています。館内掲示や印刷物の文字は高齢者にとって視認性が高いとされるゴシック体を原則としています。施設HPに教室やイベントなど新着情報をはじめ、利用方法等を掲出しています。区民の利便性に配慮して申込書はダウンロード可能としています。 「ほのぼの通信」は、区の交換便を利用して、区内公共施設等に広く配架しています。 区の避難所に指定されており、年に数回避難所運営委員会を開催しています。(追記参照)
4 利用者の声の把握	
利用者アンケートとして、満足度アンケート・教室アンケート・サロンアンケートを集計し、所管課と共有しながら、事業の検討を行っている。 利用者からの意見や苦情があれば、都度所管課と情報を共有し解決している。 アンケートで得た意見等は、職員間で周知し、次の機会に反映できるよう努めている。	サロン事業のアンケートは設問を統一し、満足度を相対的に評価しながら改善に活かしています。ご意見箱は利用者が職員に気兼ねなく投函できる場所に設置しています。筆記用具も備えておくといでしょう。 利用者のご意見や苦情を職員に直接伝えられる雰囲気づくりを心掛け、必要に応じて部屋にご案内して丁寧に聴いています。利用者の声を管理運営の改善に活かしています。麻雀の点棒台の提供はその一例です。 苦情は所定の「相談内容記録」に記録し、情報共有と改善に活かしています。アンケート結果やご意見への回答は、可能な限り開示することが望ましいでしょう。
5 利用拡大	
新規利用者の獲得を目標に新しい事業の展開を大切にしつつ、合わせて継続利用の方も続けて利用できるよう事業内容の確保も大切にしている。 また、継続利用の方々に団体作りに向けて情報提供し、団体登録をすることでメリット(無料でのお部屋貸し、グループ作りの楽しさ)を伝え、登録を促している。作品展や発表会で利用者のご家族が来訪する仕組み作り等も行っている。 ミニサロン(利用者が友達(施設を利用していない方)を連れてサロンに参加する)の展開を行い、新規利用者の獲得につなげている。	利用者による口コミや紹介を大切にしています。「ミニサロン」は、未利用者の「背中を押す」きっかけとして提供しています。高齢者の引きこもりを重要な社会課題と位置づけ、その傾向が強いとされる男性や利用率が少ない60歳台の対象者が参加しやすい環境づくりを推進しています。運動系ミニサロン「ストレッチ」はその一例で、利用者の定着に寄与しています。 地域包括支援センターなど社会資源との連携を図り、相互に“つながる”機会を模索しています。 教室の発表会を利用者同士の交流、家族や友人が施設を知り、訪れる機会としても位置づけています。
【追記】	【追記】 2. 夜間警備と除草作業はシルバー人材センターに委託しています。館内に点字ブロックを敷設しましたが、対象者により「バリア」となる点にも留意しています。 3. 館内掲示物は内容に応じて掲示場所を定め、利用者の「見やすさ」に留意しています。 5. 教室事業からサークルの設立を支援しています。

IV 施設・設備の維持管理

		指定管理者	評価機関		
1 施設・設備の点検と管理					
①	施設や設備の維持管理マニュアル（点検マニュアル）を整備し、運用していますか。	a	A	a	A
②	施設や設備の日常点検を適切に行い、結果や状況を記録していますか（チェックシート、業務日誌等）。	a		a	
③	施設や設備の定期点検は業務基準書や協定書に基づいて適切に実施していますか。	a		a	
④	施設や設備の点検結果を維持管理業務の改善や次年度事業計画の作成に活用していますか。	a		a	
2 清掃美化管理					
①	日常清掃を適切に実施し、結果や状況を記録していますか（チェックシート、業務日誌等）。	a	A	a	A
②	定期清掃は、業務基準書や協定書を踏まえ、計画的に実施していますか。	a		a	
③	施設内外は清掃が行き届き、快適な美観と衛生状態が保たれていますか。	a		s	
④	廃棄物は区の条例等に従い、適切に処理していますか。	a		a	
3 備品管理					
①	備品台帳があり、定期的に棚卸しを行っていますか。	a	A	a	A
②	備品台帳に記載されている備品は揃っていますか。	a		a	
③	備品に目立つ損傷はなく、つねに利用者が安全に使える状態ですか。	a		a	
④	区所有の備品を除却する際の手続きは適切ですか。	a		a	
4 効果的かつ効率的な管理					
①	維持管理に係る目標を設定し、進捗を管理していますか。	a	A	a	A
②	経費を縮減するための取組や工夫を行っていますか。	a		a	
③	省エネルギーや省資源に取り組んでいますか（利用者に対する啓発を含む）。	a		a	
④	区の環境に係る条例に基づき、環境に配慮して管理運営していますか。	a		a	
5 施設の特徴を踏まえた維持管理					
①	予防保全を行うなど施設や設備の長寿命化に資する取組を行っていますか。	a	A	a	A
②	物品や役務の調達ならびに修繕等の工事発注に際して、区内業者への優先発注に努めていますか。	a		a	
③	利用者の特性を踏まえた工夫をしていますか（バリアフリー、手すりの設置等）。	a		a	
④	利用者の活動を踏まえた環境効率の維持に留意していますか。	a		a	
合計／平均		60	A	61	A
【法令や仕様書を満たしていない点】					
ありません。					

【評価の根拠】設置条例／関係条例／協定書／仕様書／ホームページ／事業計画書／事業報告書／業務日誌／シフト表／マニュアル／チェックシート／備品台帳／ヒアリング／現場確認／その他	
指定管理者	評価機関
1 施設・設備の点検と管理	
基本的には、年間契約を結び設備等の点検、修繕を依頼している。点検した日等は、日誌に記録している。 また、週に一度DPDのチェックを行っている。施設点検に関しては、職員が随時チェックを行い、何かあれば対応をしている。	定期点検等の維持管理に係る業務は専門業者に委託しています。維持管理マニュアルはありませんが、委託に際しては、メーカー指定となるエレベーター保守点検を除き、業務基準書等から委託仕様書を作成しています。 法人の経理規程にしたがい、区の指定事業者から見積書を取り、業務ごとに個別での契約を行っています。 業務終了後は所長もしくは係長級の職員が検収し、結果を業務日誌に記録しています。 定期点検は「業者一覧表」に予め実施予定月を示し、調整を図りながら具体的な施行日を決めています。
2 清掃美化管理	
老人福祉センターは、基本的に業務委託をしている。 廃棄物処理については、区や都が認めている業者を利用し、適切に処理を行っている。	日常清掃および定期清掃は、業務基準書等から委託仕様書を作成し、専門業者に委託しています。事業者の選定は入札とし、区に選定手続きを依頼しています。 委託仕様書は適時見直しており、今年度から感染症対策として「手すりの消毒」を加えました。 一般ゴミは日常的に清掃員が回収しています。産業廃棄物は年1回の回収としています。 館内にゴミの放置はみられず、隅々まで清掃がいきわたっています。
3 備品管理	
備品台帳を基に定期的にチェックを行っている。 また、区所有の備品を除去する場合は、所管課へ報告してから除去するようにしており、記録簿をつけるようにしている。	備品台帳を整備し、年1回の頻度で棚卸をしています。 備品に「備品番号シール」が貼り付けられていますが、一部の備品番号は備品台帳と整合していません。早期に備品番号の定義を明確にし、統一した備品番号により棚卸をすることをお勧めします。 訪問調査では血圧計、キャビネットにて備品台帳との突合を行い、確認しました。
4 効果的かつ効率的な管理	
使用していない部屋等はエアコンを切ることで省エネルギーに取り組んでいる。また、クールビズやウォームビズのチラシを掲示することで利用者の目に留まりやすいよう工夫している。 区が夏季の節電対策の一つとして推奨している花の心プロジェクトに参加し、利用者へ種の配布を行っている。	空調の温度設定は区の基準に準拠しつつ、利用者の活動状況や湿度に応じて臨機応変に調整しています。 内部資料を出力する際は、ミスコピーした用紙を用いるなど細やかな節約に取り組んでいます。利用者からのリクエストを受けた麻雀の点棒台は、限られた予算のなかで代用品を調達して応えました。利用者満足度と経費縮減の両方に配慮した対応は評価できます。 区の事業に協力して、施設入口に電池と紙パックの回収ボックスを設置しています。
5 施設の特徴を踏まえた維持管理	
基本的には、区内業者へ修繕依頼等はしている。また、施設をできる限り長寿命化するよう機器類の酷使は控えるようにしている。 利用者の特性を踏まえ、バリアフリー化(段差をなるべく無くしたり、手すり等の設置、点字ブロック、階段での滑り止め等)をしている。	予防保全に取り組んでいます。日常点検は職員が行い、小規模修繕により設備機能の維持を図っています。 便所の修繕や手洗い場のセンサー交換は職員の日常点検での気づきが契機でした。新たに軽運動の開催に伴い居室の模様替えを行う際は、職員が自ら壁紙を貼るなど経費縮減に取り組みました。 区の方針に基づき、男性トイレにサニタリーボックスを設置しています。 視覚障がい者支援団体に協力を仰ぎ、館内に点字ブロックを敷設しました。
【追記】	【追記】

V 危機管理

		指定管理者	評価機関	
1 日常的な危機管理				
①	危機管理マニュアルを作成し、適切に運用していますか。	a	A	A
②	職員を出入口に配置し、定期的に巡回を行うなど事故や怪我、犯罪の防止に努めていますか。	a		
③	非常口や避難経路をわかりやすく示し、緊急時には適切に誘導できる状態ですか。	a		
④	施設内外の死角になる箇所や施設の危険箇所を把握し、安全管理対策や警備を行っていますか。	a		
2 緊急事態への備え				
①	避難訓練や救命救急訓練等、緊急時の対応力を向上するための訓練や研修を定期的実施していますか。	s	S	S
②	緊急時の指揮命令系統や連絡先は明確で、必要な通信手段を確保していますか。	a		
③	災害発生時に施設に求められる役割と機能を踏まえた準備をしていますか。	a		
④	A E D（自動体外式除細動器）や救命救急に要する備品や消耗品を整備していますか。	s		
3 リスク対策				
①	事故や災害発生時はその内容を記録し、本部や所管課に適切に報告していますか。	a	A	A
②	不当要求やクレームに対する受付方法や対応手順等は明確ですか。	a		
③	不審者に対する訓練や対策備品や防犯システム等を用意していますか。	a		
④	当施設の管理運営に係るリスクに対して適切な保険に加入していますか。	a		
4 事故等発生時の対応力				
①	事故や急病が発生した際の対応方法や手順を明確にしていますか。	a	A	A
②	災害や感染症等の発生を想定して、BCP（事業継続計画）を作成していますか。	a		
③	訓練および事故等の検証を踏まえ、業務改善および必要に応じてマニュアルや規定を改訂していますか。	a		
④	感染症の防止に努めるとともに、発生時の対策を明確にしていますか（嘔吐処理キット・マニュアル・研修等）。	a		
5 個人情報等の保護				
①	個人情報や機微な情報等（以下「個人情報等」という）の取扱いに関する規程やマニュアルを整備し、責任者を明らかにしていますか。	a	S	S
②	職員に個人情報等の取扱いに関する研修を定期的実施し、個別に誓約書を取っていますか	s		
③	個人情報等の情報漏えい、滅失、改ざん等を防止するための措置を適正に講じていますか。	s		
④	当施設で扱う個人情報等を特定し、その取得に際しては提供者に利用目的を明示していますか。	a		
合計／平均		64	A	64 A
【法令や仕様書を満たしていない点】				
ありません。				

【評価の根拠】設置条例／関係条例／協定書／仕様書／ホームページ／事業計画書／事業報告書／業務日誌／シフト表／マニュアル／チェックシート／個人情報規程／ヒアリング／現場確認／その他	
指定管理者	評価機関
1 日常的な危機管理	
基本的な危機管理に関しては、マニュアル等を用いて運用している。また、非常口や避難経路については、誘導灯等が適切に配備されていること、毎月の避難訓練を行うことで、緊急時には利用者の誘導等ができるように努めている。 犯罪防止の為、1階の受付にはさすまたが常備されている。夜間警備についてもシルバー職員やセコムを導入し、警護してもらっている。 ※緊急対応マニュアル、消防設備保守点検契約	緊急対応マニュアルは、「救急」「火災」「不審者対応」「災害時」等が網羅されており、報告書の書式も一体的に備えています。直近では令和3年3月に改訂し、改訂番号も明記されています。 各居室に居室間の内線番号を掲示、トイレには緊急連絡ボタンを備えるなど連絡システムを明示しています。 館内入口に職員が常駐し、来館者と挨拶を交わすなかで入館者の管理を徹底しています。 利用していない居室は原則として閉鎖し、死角をつくらぬよう留意しています。館内は整理整頓がいきわたり、避難動線が適切に確保されています。(追記参照)
2 緊急事態への備え	
全職員が、普通救命講習を受講しており、更新時期には都度更新を行っている。 毎月、自衛消防訓練を実施している。 老人福祉センターの複合施設全体で2つのAEDを備えている。 緊急連絡網で連絡先は明確となっており、災害発生時の役割分担表も掲示している。	消防訓練は動画による机上訓練で実施しており、内容は避難と消火活動の2種類を交互に毎月実施しています。うち2回は実地で行い、避難訓練と消火器の使い方を確認しています。なお、避難訓練は受付職員も参加することが望ましいでしょう。すべての職員は普通救命講習を受講し、緊急時に備えています。 緊急連絡網は年度ごとに更新、事務所に保管し職員に周知しています。法人として駆けつけルールが明確です。防災ヘルメットは1日の利用者から必要な個数を算出し、38個を館内に配備しています。AEDは、当施設事務室とデイサービスに各1台あります。(追記参照)
3 リスク対策	
事故や災害、故障等、本部や所管課に適宜報告し、解決に向け情報提供を行っている。 防犯システムの一つとして、受付にさすまたを常備している。 施設保険に加入しており、施設保険だけでは保証が効かない場合、都度行事保険等併用して加入している。	緊急対応マニュアルに「緊急対応報告書」が示されており、法人の共通書式として運用しています。 ご意見や苦情を受けつけた際は、法人所定の書式「相談内容記録票」に記載し、組織的な共有を図ることとしています。当書式は、受付内容のほか対応過程を記載するなど工夫が見られます。ご意見や苦情の受付に係る手続きや流れを利用者にも示すとさらによいでしょう。 不法侵入者対策として館内に刺叉を用意しています。 施設賠償保険に加入しているほか、事業内容に応じて行事保険にも加入しています。
4 事故等発生時の対応力	
事故発生時の対応として、各種マニュアルを参考に職員が行動できるよう明確にしている。 また、各種マニュアルについては、疑義が生じた際に都度変更を行うようにしている。	職員に普通救命講習の受講を義務づけ、緊急時の対応力を強化しています。 緊急対応マニュアルには「救急時」の対応手順が示されています。 法人としてBCP(事業継続計画)を定めています。 BCPは適時改訂し、改訂記録も明示しています。 感染症マニュアルを備えており、感染予防はもとより嘔吐時の対応手順を明確にしています。
5 個人情報等の保護	
台東区社会福祉事業団特定個人情報取扱規定等に基づき、法人全体で、個人情報保護に取り組んでいる。 情報漏洩等防止する目的で、Skyseaの導入や個人情報を含んだデータに関しては、全てパスワードで管理運営している。 また、ホームページ・チラシ等に写真等を掲載する際にも、全て同意書を取り許可を得た物を使用している。	法人が定める個人情報保護規程は、個人情報保護法の改正の都度改訂するなど適切に維持されています。 区の避難施設ゆえ、第三者が防災無線の利用において事務所内に入ることを想定して、個人情報の記載された書類等は事務所内の別室で厳重に保管しています。個人情報扱うパソコンは専用の管理システムを導入することで高度なレベルで保護しています。 HPやチラシ等に画像を掲出する際は、対象者に肖像権に係る同意を書面で求めています。 各種申込書等に個人情報の利用目的を明示するほか、個人情報保護台帳を整備することをお勧めします。
【追記】	【追記】 1. 使用していない居室を閉鎖し、死角をつくらぬよう留意しています。 2. 「自衛消防訓練実施結果記録書」によると、今年度の避難訓練は9月30日に実施しました。その他、保育園の駆け上がり訓練にも協力しています。

その他

■その他評価に必要と考えられる内容がある場合は、枠内に記載して下さい。

老人福祉センターA型の機能の中で、特に機能回復訓練、教養講座等の実施に力を入れている。機能回復訓練として、体操系の教室やサロンに力を注いでおり、骨盤底筋教室やストレッチサロン、季節に合わせた盆ダンスサロン等多岐にわたる。需要も多く、利用者の健康維持や機能維持等に役立っていると考ええる。また、教養講座の実施についても、地域特性を生かした、台東区ならではの講座(ほのぼの寄席等)を行い、利用者からも良い反響を頂いている。

日々職員がサロン事業を進行することはもちろん、利用者にサロン事業のボランティア講師として参加していただけるよう働きかけている。これは、利用者からボランティア講師へと繋げることで社会参加(自己表現の場)として利用してもらう事を目的としている。実際に、折り紙サロンや朗読サロン、手話サロン等、ボランティア講師が進めている事業もある。参加者たちからも好評で、良い関係性を築けている。