

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

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	台東区橋場老人福祉館		
所在地	東京都台東区橋場 1-36-2		
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	館長 大谷あかね	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11月8日（金）

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	300
-----------	---	-----	-----

■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上げられ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

教室やサロンの定員数を増員、時間延長とコロナ禍以前の状態に近づけた。
 以前に人気のあった「麻雀サロン」を再開した。また初心者を対象に「ことばき麻雀教室」を開講した。

■管理運営全般で、アピールポイントを記載して下さい

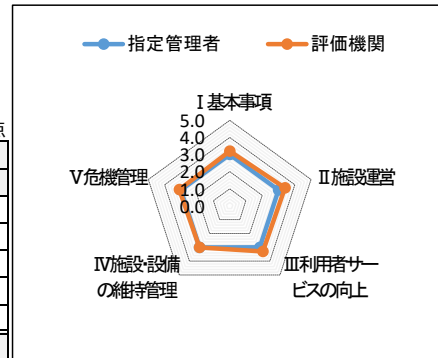
高齢者がその人らしい自立した生活を送れるよう、趣味の教室、教養講座やレクリエーション等の催しを開催するとともに自主的な活動を支援するための機会や場を提供する。

■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

コロナ禍後の新たな方針を確立し、実行をする。
 元気で楽しい介護予防を目指し、新たな対策を確立し実行する。

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	322



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	3.0	3.2	60	64
II 施設運営	3.0	3.4	60	69
III 利用者サービスの向上	3.0	3.3	60	66
IV 施設・設備の維持管理	3.0	3.0	60	61
V 危機管理	3.0	3.1	60	62
平均/合計	3.0	3.2	300	322

総 評

橋場老人福祉館(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B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。三筋老人福祉館の責任者を兼ねる館長が、老人福祉センター(以下、「老福センター」という)に常駐する所長と密に情報共有を図りながら、地域における高齢者福祉サービスに取り組んでいます。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を的確に捉え、事業運営等に活かしています。

教室事業およびサロン事業では、老福センターや三筋老人福祉館(以下、「他2施設」という)との調整を図りながら、当施設の立地特性を踏まえ、地元利用者が当施設で目的を完結できるよう工夫しています。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、サロン事業は当施設だけで849事業(令和5年度)と多く展開しています。地域の高齢者が日常的な活動を回る拠点や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。男性利用者の利用促進を施設の重要課題と位置づけ工夫しています。

三筋老人福祉館の責任者を兼務する館長不在時は、常勤職員が館長職務の一部を代行し、常時2名以上で管理運営しています。職員は100名を超える利用者の名前を把握しており、来館者一人ひとりに向き合った対応を心掛けています。教室事業では職員が利用者および利用者同士の様子を意識的に観察しています。障がいを持つ方に対しては、都度、参加しやすい場所や方法を案内しています。

地元利用者の割合が多いことを踏まえ地域との連携に力を入れており、地元町会のお祭りや防災訓練に協力しています。広報においては施設広報誌「ほのぼの通信」を近隣4箇所に配架しているほか、民生委員を通じて必要な方に届けています。

維持管理業務は、併設する産業研修センターが契約主体となり専門業者と年間契約を結んでいます。定期清掃のうち業務基準書に示された区域は専門業者との契約に基づき行っています。日常清掃は職員による巡回およびトイレ使用時に気づいたところを適時対応するほか、教室事業やサロン事業の終了後に行っています。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。

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原則として閉鎖するなど館内に死角をつくらないよう留意しています。

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

- ・人員体制は業務基準書を満たしていますが、職員の負担軽減から欠員の充足を検討してはいかがでしょうか。
- ・危機管理マニュアルには産業研修センターとの役割や行動を明記しておくといでしょう。
- ・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。
- ・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。
- ・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	3.0	A	3.2	
4 組織体制／自治体との協働	A	3.0	A	3.2	
5 実績／経理	A	3.0	A	3.0	
【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適切に管理運営にあたっています。三筋老人福祉館の責任者を兼務する館長は、区内老人福祉施設を統括する老福センターの所長と日常的に情報共有を図り、重要事項を適時職員に伝えています。館長は老福センターが統括する年度事業計画の策定に参画し、当施設の課題と対策を計画に反映しています。法人ホームページ（以下、「HP」という）に法人の方針や事業計画書を掲出し、区民に広く周知しています。対話による接客対応を重視しています。新型コロナウイルス問題の影響で、利用人数の絞り込みを余儀なくされていたものの、第5類への移行を契機に徐々に通常運営に移行しています。令和5年度「サロン事業」では849事業を提供しました。					
Ⅱ 施設運営	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 安定した施設運営	A	3.0	A	3.0	ありません
2 地域および地域団体との連携	A	3.0	S	3.5	
3 人員体制および職員研修	A	3.0	S	3.5	
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	A	3.0	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。 三筋老人福祉館の責任者を兼務する館長不在時は常勤職員が館長職務の一部を代行し、常時2名以上で管理運営しています。 地元利用者の割合が多いことを踏まえ地域との連携に力を入れており、地元町会のお祭りや防災訓練に協力しています。広報においては施設広報誌「ほのほの通信」を近隣4箇所に配架しているほか、民生委員を通じて必要な方に届けています。 教室事業およびサロン事業は他2施設と調整を図り、当施設の立地特性や利用者特性を踏まえて実施しています。					
Ⅲ 利用者サービスの向上	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 職員の接遇対応	A	3.0	A	3.2	ありません
2 快適な利用環境の提供	A	3.0	S	3.5	
3 広報活動	A	3.0	A	3.0	
4 利用者の声の把握	A	3.0	A	3.2	
5 利用拡大	A	3.0	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。 職員は100名を超える利用者の名前を把握しており、来館時に一人ひとりのお名前を呼んだ対応を心掛けています。教室事業では職員が利用者および利用者同士の様子を意識的に観察し、次の開催に向けた改善策等を協議しています。また、障がいを持つ方に対しては、都度、参加しやすい場所や方法を案内しています。 男性利用者の利用促進を当施設の重要課題と位置づけ、教室事業やサロン事業の企画づくり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】 施設および設備の定期点検および保守業務等の維持管理業務は、併設する産業研修センターが契約主体となり専門業者との年間契約を結んでいます。当施設では業務基準書に示された按分比率に基づき費用負担を行うとともに、産業研修センターとの情報共有を図り円滑な維持管理業務が遂行できるよう協力しています。なお、定期清掃のうち業務基準書に示された区域について、専門業者との契約に基づき行っています。 日常清掃は職員による巡回およびトイレ使用時に気づいたところを適時対応するほか、教室事業やサロン事業の終了後に行っています。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。					
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	
2 緊急事態への備え	A	3.0	A	3.0	
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	A	3.0	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。事業継続計画（BCP）も令和6年4月に改訂し、改訂記録が示されています。避難訓練は産業研修センターとの協力により、年2回の頻度で開催しています。1階入口の受付は併設する産業研修センターが入居しており、連携して施設全体の危機管理に取り組んでいます。 危機管理マニュアルには、こうした施設特性も反映するとよいでしょう。 すべての職員に普通救命講習の受講を義務づけています。緊急対応マニュアルに「救急」時の対応手順が示されており、組織的な対応力の強化を図っています。受付から死角となるトイレは職員が適宜巡回しています。					

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	a			
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。	a			
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	a	A	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）。	a			
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		60	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。	職員は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理解して管理運営にあたっています。 三筋老人福祉館の責任者を兼務する館長は、当施設を統括する老福センターの所長と日常的な情報共有を図り、必要事項を職員に伝えています。 老福センターが統括する年度事業計画の策定に参画し、当施設の特性と地域課題を踏まえた事業を提案しています。主に「高齢男性の引きこもり」対策としての事業（「囲碁・将棋・麻雀」など）はその一例です。法人HPに法人の方針や事業計画書を掲出しています。（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。	職員は当施設の設置条例はもとより、老人福祉法、個人情報保護法など関係法令の理解に努め、当施設の管理運営にあたっています。これら関係法令はファイルにまとめるほか、必要に応じて都道府県市区町村例規集を確認しています。法令等の改正があった際は本部の指示に基づき維持（改訂）しています。 職員は令和6年4月に改正された障害者差別解消法を理解しており、受付に「耳マーク」を掲示するなど合理的な配慮に取り組んでいます。 職員に1名の欠員が生じていますが、開館中は業務基準書に示された2名体制を適切に維持しています。
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。	当施設を利用したことがない方の利用促進を図るため、新規登録者に事業参加の優先枠を設けています。コロナ禍を経て、利用者が事業に求める嗜好が「個」に偏りがちになるなか、利用者同士のコミュニケーションを促すことで利用促進を図っています。 事業申込に係る抽選においてはIT技術を用いたランダム抽選を導入することで公正性を担保し、公平性と平等性にも配慮しています。施設利用においても抽選会を行うことで、利用申込者の納得性に配慮しています。 利用料金の減免手続き等は、台東区施設使用料減免統一要綱に基づき適切に行っています。
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。	三筋老人福祉館の責任者を兼務する館長が、区内老人福祉施設を統括する老福センター所長と日常的に情報共有を図り、当施設の管理運営にあたっています。 館長不在時は、常勤職員が館長職務の一部を代行し、指揮命令における空白をつくらない体制としています。 所管課との情報共有は主に老福センター所長が代表して行っています。月次で開催する館長会において、各施設の課題を話し合う一方、所管課からの情報を共有しています。
5 実績／経理	
指定事業において、業務基準書以上の回数を行っている。また、予算計画との乖離部分があった場合、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るチェックを行っている。本部と経理は独立し、会計区分毎に管理運営を行っている。	コロナ禍では定員の絞り込みを余儀なくされたものの、第5類に引き下げられて以降は徐々に通常運営に移行しています。令和5年度の「サロン事業」では、利用者数が当初計画を上回る水準にまで回復しました。 経理業務や出納業務は老福センターに一元化しています。老福センターでは支払を原則として金融機関経由で行うなど決裁手続きを厳格に行っています。 当施設では教材費を一時的に預かる以外、現金の取り扱いはありません。教材費は館長が老福センターに移管しています。
【追記】	【追記】 1. 老福センター、三筋老人福祉館等との共同で発行する広報誌「ほのぼの通信」では、掲載する情報量をあえて抑制することで電話や訪問を促し、対話によるコミュニケーションを通じた関係づくりに取り組んでいます。サロン事業では事業ごとにアンケート調査を行い、改善や新規事業の開発に活かしています。

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）。	a			
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。	a			
④	組織的な施設運営の振り返りを定期的実施していますか。	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	A		
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。	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。	a			
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			
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。	a			
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			
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。	a			
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	A		
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			
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			
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			
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。	a	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			
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。	a			
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			
合計／平均		60	A	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／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	
朝礼で業務、担当者を確認し、連絡事項を伝え情報共有している。 一日の業務終了後、担当者からの報告や課題が生じた場合は迅速に対応策を検討している。	業務に係る法人としての判断基準を示した「規程集」があり、職員は必要に応じて参照しています。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。 館長は三筋老人福祉館と兼務のため常駐していませんが、当施設とは適時、電話やメールを通じて情報共有を図っています。グループウェアには職員の出勤時間を指紋認証で瞬時に把握できる機能が実装されており、遠隔での管理運営を円滑にしています。 館長は教室事業の初回開催日のほか、週に2～3回の頻度で施設に訪れ運営状況等を確認しています。
2 地域および地域団体との連携	
地域のシニアクラブが団体活動の拠点として使用している。	他2施設と比べて地元利用者の割合が多い利用者特性を踏まえ、地域との連携に力を入れています。地元町会とは、地元開催のお祭りでお神輿の待機場を提供するほか、防災訓練にも協力するなど関係づくりを強化しています。 コロナ禍以降、町会老人クラブ（現在は2団体が利用）や区民サークルの利用は低迷しているものの、広報誌「ほのほの通信」を近隣4施設に配架し、民生委員を介して必要な方に配布するなど、社会資源と連携しながら地域での認知度向上に取り組んでいます。
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。指定した研修だけではなく、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。	業務基準書にしたがい、開館中は2名体制を基本としています。 法人としてオンライン学習システムを導入し、職員一人ひとりの勤務体制に応じて研修の機会を提供しています。年間研修計画のもと月次で研修テーマを設定しています。法定研修の履行はもとより職員の能力を計画的かつ継続的に向上させる取組は評価できます。そのほか法人の基準に基づく資格取得支援制度など、職員のスキルアップや自己啓発を支援しています。 働き方の多様化を踏まえ、常勤職員、準職員、パート・アルバイトなど多様な雇用形態を提供しています。
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。	教室事業およびサロン事業では、他2施設と調整を図りながら、当施設の立地特性を踏まえ、地元利用者が当施設で目的を完結できるよう工夫しています。 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、サロン事業は当施設だけで849回におよぶ事業を開催しています（令和5年度）。 地域の高齢者が日常的な活動を図る拠点や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。男性利用者の利用促進を当施設の重要課題と位置づけ取り組んでいます。
5 施設効用の発揮	
	老人福祉センターB型施設として老福センター機能を地域的に補完するだけでなく、利用者や利用者の家族にとって身近な相談拠点となるよう利用者との対話を通じた関係づくりに取り組んでいます。 近隣のほうらい地域包括支援センターと情報共有を図り、高齢者の見守り対策を行っています。フレイル対策など事業企画の助言を仰ぐほか、見守りが必要な方を共有して、適切な社会資源に繋いでいます。 なお、同センターとは月次開催の「笑顔のつどい」でも連携しています。
【追記】	【追記】

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	A	s	A
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。	a		a	
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。	a		a	
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。	a	A	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。	a		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。	a	A	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。	a		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	A	a	A
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		a	
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。	a		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。	a		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	A	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。	a		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。	a		s	
合計／平均		60	A	66	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 職員の接遇対応	
接遇研修を行い利用者に対して、親切かつ丁寧なマナーで接遇している。 施設ユニフォームや名札を着用している。	職員研修は、主に法人本部が所管しています。法人共通の「事業団職員育成事業」のもと接遇に係る品質の維持・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た内容です。接遇研修はOJTにより継続的に行っています。 職員は名前が刺繍された指定の服装を身に着け、来館者からひと目で職員とわかるよう配慮しています。
2 快適な利用環境の提供	
個別の対応が必要な利用者に対して、職員間で情報共有し統一した対応をしている。	職員が利用者と利用者同士の様子を意識的に観察し、必要に応じて介入することでトラブル防止に努めています。教室事業の終了時に、次回開催時のグループわけをはじめ留意点等を振り返っています。 感染症対策の一環で換気に留意しています。温度設定が難しい季節の変わり目に開催されるサロン事業では、1時間ごとに室温を測り換気しています。 職員は100名を超える利用者の名前を把握しており、来館者一人ひとりと向き合った対応を心掛けています。車いす利用者など障がいを持つ方に対しては、都度、参加しやすい場所や方法を案内しています。
3 広報活動	
広報誌、当施設ホームページに掲載、また区内施設にポスターチラシを配布している。	施設の広報誌「ほのぼの通信」は区の交換便を利用して、区内4施設に配架しています。その他、地域包括支援センターとの情報共有、民生委員を通じた対象者への周知(必要な方への「ほのぼの通信」の配布)、近隣の医療機関に配架を依頼するなど、地域の様々な社会資源と連携した広報活動を展開しています。 施設HPに教室やイベントなど新着情報ははじめ、利用方法を詳しく掲出しています。区民の利便性に配慮して申込書は施設HPからのダウンロードを可能としています。(追記参照)
4 利用者の声の把握	
満足度調査アンケートを年に1回実施している。また教室終了時にアンケートをしている。 利用者からの意見や要望を事業に反映されている。	サロン事業で行うアンケート調査は設問を統一することで事業間の相対的な評価を可能としています。調査結果は事業改善に活かすほか、他館で人気のある事業を当施設でも開催できるよう取り組んでいます。 ご意見箱は職員に気兼ねなく投函できるエレベーターホールに設置しています。 職員は利用者との対話を大切にしており、ご意見や苦情を直接聞けるよう努めています。利用者のご意見や苦情等は老福センター所長を交えた館長会で組織的に共有し、改善策を協議しています。(追記参照)
5 利用拡大	
利用時にサロン日程表を配布し、次回の参加を促す。	ほうらい地域包括支援センターや医療機関など身近な社会資源との連携を図りながら、当施設の地域における認知度の向上に努めています。 地域特性を踏まえた当施設の重要課題として「男性利用者の増加」「ポストコロナにおける交流機会の醸成」をあげ、教室事業やサロン事業の企画づくりに反映しています。多くのサロン事業の講師を職員が努めることで、利用者の細かなニーズに応えています。 町会活動への協力を通じて、当施設が高齢者と高齢者のいる家族が身近に相談できる施設であることを周知しています。
【追記】	【追記】 3. 館内掲示物は内容に応じて掲示場所を工夫しています。教室等の案内は透明板を用いて示すなど利用者視点から「見やすさ」にも留意しています。 4. 男性の利用促進を図る具体的な事業として、囲碁、将棋、麻雀に力を入れています。

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、何かあれば対応している。	当施設の建物や設備の定期点検および保守業務は、併設する産業研修センター(所管課は産業振興課)が契約主体となって専門業者に委託しています。 業務基準書に示された按分比率に基づき費用負担を行うとともに、産業研修センターと情報共有に努めることで、年間計画にもとづく円滑な維持管理業務に協力しています。
2 清掃美化管理	
教室、サロンの終了時に、次の準備作業として清掃とレイアウトをしている。	定期清掃は業務基準書に示された担当区域について、専門業者と直接契約を交わし行っています。選定および契約手続きは老福センターが一元的に行っています。 日常清掃は職員による館内巡回時およびトイレ使用時に気づいたところを適時対応するほか、教室事業やサロン事業の終了後に行っています。 当施設が管理するゴミは一般廃棄物のみで、産業廃棄物は老福センターが一括で管理しています。 施設内では、熱中症対策としての水分補給を除き、飲食を禁止とし、利用者にゴミ排出量の削減と衛生管理に対する協力を仰いでいます。
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しており、記録簿をつけるようになっている。	備品台帳は電子データ化されており、パソコンで管理しています。年1回の頻度で備品棚卸を行っています。 今回の訪問調査では、「マッサージ機」「血圧計」「キャビネット」の3品目で確認しました。いずれも備品シールに記載された備品番号と備品台帳に示された備品番号が一致していることを確認しました。
4 効果的かつ効率的な管理	
	使用していない居室の照明はこまめに消灯するなど節電に努めています。 サロン事業の講師を職員が務めているほか、その他のイベントや教室事業においても近隣の社会資源との連携や協力により開催しています。 各種事業において大きな費用を掛けずに質の高い内容を継続的かつ多数提供できるよう取り組んでいます。いずれも企画・運営は職員が行うことで、利用者の細かなニーズに応えています。
5 施設の特徴を踏まえた維持管理	
日常的に点検を行い、不備が生じた場合は、迅速に対応している。	予防保全に努めており、職員による巡回点検および教室事業やサロン事業終了時の清掃は、日常点検を兼ねて行っています。不具合が見つかった際は、当施設が入居する建物の維持管理業務を主管する産業研修センターに報告したうえ、必要な措置を講じています。 定期点検および日常点検で発覚した懸案事項や修繕が必要な箇所については、適時、老福センターを通じて本部ならびに所管課と共有しています。 来訪者に季節を感じてもらえるよう、職員が手づくりで館内装飾を施しています。ときにはサロン事業の告知を兼ねて行うなど工夫がみられます。
【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。	a	A	A
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。	a		
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	A	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	a		
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。	a		
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		60	A	62 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	
危機管理マニュアルを定期的に職員に周知し、迅速に対応できるようにしている。	法人による統一した危機管理マニュアルに加え、「緊急時事業継続計画」(BCP)を整備し、運用しています。緊急時事業継続計画は令和6年4月に改訂され、改訂記録が示されています。1階入口の受付は併設する産業研修センターが管轄し、職員同士が日常的な情報共有を通じて、施設全体の危機管理に取り組んでいます。 危機管理マニュアルは当施設の特徴を踏まえた項目と内容を加えると、より実践的なものになるでしょう。 受付から死角となるトイレは職員が巡回して、利用者の安全を見守っています。
2 緊急事態への備え	
定期的に防災訓練を実施している。施設内に緊急時の連絡先を掲示している。	防災訓練(避難訓練と消防訓練)は机上訓練を含め月次で行っており、そのうち1回は併設する産業研修センターと実践的な内容で実施しています。 当施設は区の一次避難所に指定されていることから、近隣町会が行う地域の避難訓練に協力しています。 AEDは1階受付横に設置されており、産業研修センターが管理しています。 人事異動の際に消防計画の届出に遅れがありましたが、現在は適正に完了しています。
3 リスク対策	
相談・苦情対応マニュアルを職員に周知している。	区内高齢者福祉施設における共通の「緊急対応マニュアル」には、「緊急対応報告書」が示されています。法人として共通書式を運用することで、報告内容にヌケや漏れを生じさせない工夫だと認められます。 利用者同士のトラブル防止を図るため、職員が利用者および利用者間の様子を意識的に観察し、必要に応じて介入するほか、グループわけにも留意しています。 施設賠償保険と事業保険は、老福センターが一括で加入しています。
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。	すべての職員に普通救命講習の受講を義務づけるほか、緊急対応マニュアルに「救急」時の対応手順を示すなど組織的な緊急時対応力の強化を図っています。 感染症マニュアルを整備し、運用しています。また、施設内に「感染症予防」に係るポスターを掲示し、利用者に啓発しています。 ノロウイルス対策として、次亜塩素酸ナトリウム液など対策キットを用意しています。
5 個人情報等の保護	
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。	個人情報保護規程は個人情報保護法が改正されるたび法人本部が適切に改訂しています。 個人情報を扱うパソコンは高度な管理システムを導入して保護しています。 施設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得ています。 各種申込書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】

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。

コロナ禍の中で、ここ数年は高齢者の行動も制限され体力面、精神面で大きな低下が見られた。

コロナ禍後の対策に当たって高齢者がその人らしい自立した生活を送れるよう、趣味の教室、教養講座やレクリエーション等の催しを開催するとともに自主的な活動を支援するための機会や場所を提供し、コロナ禍前よりも、一層充実させた施策の実施に努めていきます。