

対象施設の名称	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
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」(①～④)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。

#### ① 事業の運営について

委員会の評価：A+ (区の評価：A+)

委員のコメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 個人や団体を多く受け入れており、高齢者の生きがいづくりの活動に大いに寄与している。</li> <li>○ 区の高齢者福祉施策の核となる施設として、今後も新たな取組みを行うことが重要である。</li> <li>○ 地域の高齢者との協力関係を築くことで、今まで培ってきた知識・経験・技能を活かしつつ、より充実した事業展開ができると思われる。</li> <li>○ 未利用者の利用しない理由等も把握し、新規利用の促進を図られたい。</li> <li>○ 併設の「うえの高齢者在宅サービスセンター」において、介護予防に重点を置いていることから勘案すると、健康づくり（介護予防）の参加者の増加に一層努められたい。</li> </ul>
---------	---

#### ② 施設の維持管理について

委員会の評価：A (区の評価：A)

委員のコメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 適正に維持管理がなされており、高齢者福祉のセンター施設としての役割を果たしている。</li> <li>○ 地域の状況に配慮し、工夫しながら運営しており、高く評価できる。今後、老人福祉センター及び老人福祉館各館の運営の良いところを共有化し、全体的にサービスを高めようとする意識を醸成されたい。</li> </ul>
---------	---

#### ③ 利用者の満足度について

委員会の評価：A (区の評価：A+)

委員のコメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 高齢者の生活スタイルや価値観が多様化している状況においても、日常的に利用できる施設としての必要性は高く、その機能は十分満たされている。</li> <li>○ 民間施設との役割分担も含め、どのような区民が、どのような目的で、どのように利用されるかという目標を明確にすることが重要である。</li> <li>○ 地域の対象人口から考えると、さらに利用者数を増加するための工夫を講じられたい。例えば、近隣の人々、町会、団体、グループなどへの積極的なアピールなど、利用者の掘り起こしにも努められたい。また、利用者以外の意見も取り入れた満足度評価も検討されたい。</li> </ul>
---------	--

#### ④ 歳入歳出について

委員会の評価：A (区の評価：A)

##### 委員のコメント

- 委託料増加の要因として、土曜日の開館による経費が増加しているとのことだが、同様に土曜日の開館を実施している他の老人福祉館と比較して、委託料の増加率に差異がみられるため、コスト削減を検討する余地があると思われる。また、土曜日の事業運営等に伴う費用対効果も、より明確にする必要がある。

## 2 総合評価

総合評価は、P 6 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：A (区の評価：A+)

##### 委員のコメント

- 高齢者の活発な活動の場を提供するため、高齢者福祉施策の核となる施設として適切に運営されており、施設の目的は十分に果たされているものと評価できる。
- 団体利用及び健康づくり（介護予防）の参加者が減少した理由を明確にして、利用者の利便性が高まるようさらなる工夫が必要である。
- 高齢者のライフスタイルやニーズの変化を捉えつつ、民間施設との役割分担を踏まえた事業展開が必要である。
- 区内の他の施設の目標となるよう常時、団体や近隣、個人の意見を聞きながら、運営を進めて欲しい。

## 区への意見

##### 委員のコメント

- 評価委員の指摘を端緒とした土曜日の開館について、指定管理者の加点材料とすることに疑問がある。指定管理者が自ら改善したことを評価対象とすべきではないか。
- 区が重要と考えている介護予防事業の利用者が減少した状況を勘案し、成果に見合った委託料の算出方法も考えられる。
- 利用者数から判断すると、満足度は充分とはいえない。利用者数については、もっと高い目標を立てるべきである。
- 介護予防の効果という観点等、中長期的な視点で指定管理者の評価を行う方法も検討する必要がある。

※ 「委員のコメント」及び「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。

## 区による評価

平成 21 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 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

### 1. 指定管理者の概要

①業務内容	台東区社会福祉事業団は、台東区の児童及び高齢者福祉の充実を図るため、台東区が出資して昭和 6 1 年 1 0 月に設立した社会福祉法人である。
②類似施設の管理実績	入谷老人福祉館・橋場（旧今戸）老人福祉館・三筋老人福祉館
③経営状況	(20 年度決算ベース) [社会福祉事業会計]歳入 2,454,705,943 円,歳出 2,433,180,998 円,収支差額 21,524,945 円 [公益事業特別会計]歳入 327,444,890 円,歳出 380,680,744 円,収支差額▲53,235,854 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 m <sup>2</sup> 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	常勤 2 名、非常勤 3 名

### 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	サロン事業（カラオケ、輪投げ教室等）

### 4. 施設の稼働状況等

◆施設利用実績（年間）

◆健康づくり（介護予防）及びことぶき教室実績（年間）

		男		女		計	月平均	健康づくり（介護予防）		ことぶき教室		
		個人利用	団体利用	個人利用	団体利用			開催数	参加延人数	開催数	参加延人数	
19 年度	個人利用	7,828		11,546		19,374	1,615	19 年度	312	5,207	131	3,087
	団体利用		11,624		11,624	969						
20 年度	個人利用	7,436		12,863		20,299	1,692	20 年度	302	4,578	149	3,411
	団体利用		9,750		9,750	813						

### 5. 予算決算の推移

(単位：円)

		17 年度	18 年度	19 年度	20 年度	21 年度
予 算	委 託 料	38,509,000	39,181,000	41,950,000	46,394,800	46,346,000
	料金収入等	11,000	16,000	16,000	16,000	11,000
	管理経費	38,520,000	39,197,000	41,966,000	46,410,800	46,357,000
決 算	委 託 料	34,618,523	32,863,798	40,197,732	46,384,300	
	料金収入等	8,720	8,640	6,530	15,435	
	管理経費	34,627,243	32,872,438	40,204,262	38,910,065	
	収 支	0	0	0	7,489,670	

### 6. 指標

指標名称	単位	目標値 (22 年度)	19 年度	20 年度	21 年度
延利用者数	人	31,500	30,998	30,049	
健康づくり・介護予防事業、 ことぶき教室参加者数	人	8,400	8,294	7,989	

7. 評価項目		3 : 協定等の水準を上回っている。 2 : おおむね協定等の水準どおりである。 1 : 協定等の水準を下回っている。 — : 評価対象外項目	
評価の観点	評価項目		
①事業の運営 平均 [2.2]	(1) 施設の目的達成 [2] (2) サービス水準 [3] (3) 職員配置 [2] (4) 職員研修 [2] (5) 案内・接遇 [2]	(6) 開館時間等の遵守 [2] (7) 自主事業の成果 [2] (8) 個人情報保護 [2] (9) 緊急時対応マニュアル [3] (10) 警備・防犯体制 [2]	
②施設の維持管理 平均 [2.0]	(1) 建物保守・設備機器点検 [2] (2) 備品の管理 [2] (3) 清掃・衛生管理 [2] (4) 施設の修繕 [2]	(5) 危険箇所等の確認 [2] (6) 管理記録の作成・保存 [2] (7) 業務委託の事前承認 [2] (8) 省エネ・省資源・環境配慮 [2]	
③利用者の満足度 平均 [2.2]	(1) 利用者・第三者機関の評価 [2] (2) 苦情・要望への対応と報告 [2] (3) 利用者数の目標達成 [2]	(4) 利用しやすい環境整備 [2] (5) 関係団体・地域との関わり [3]	
④歳入歳出 平均 [2.0]	(1) 適正な予算執行 [2] (2) 経費縮減のための取組み [2]	(3) 収支計画の達成 [2] (4) 利用料等の徴収・管理 [2]	
8. 評価		A+ (良好) : 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 (妥当) : 協定等の水準を満たす管理が行われている。 A- (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。 B (要改善) : 協定等の水準を満たしておらず、改善が必要である。	
評価の観点	評価	説明	
①事業の運営	A+	近隣の民間企業と防災協定を結び、合同の防災訓練を定期的実施するなど、緊急時の対応が強化されている。また、20年度より土曜開館日の運営内容の改善を図り、介護予防に関する事業などの講座を開催している。	
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+	既存の満足度調査とは別に新たにご意見箱を設置し、利用者の要望等を広く汲み取る仕組みづくりを図った。また教養講座については、利用者が企画の段階から参画しており、ニーズに即した事業展開を行っている。	
④歳入歳出	A	20年度からの新たな提案事業の実施や土曜日の事業運営等により、委託料が増額しているが、事業団の経営改革プログラムに基づいた管理経費の見直しを行っており、引き続き効率的な運営が求められる。	
⑤総合評価	A+	施設の管理運営については、全体的に良好である。今後もより一層、利用者からの苦情・要望等を施設運営に反映させ、利用者満足度の高い施設を目指していく必要がある。	
9. 課題への対応等			
施設管理については適切に実施されており、利用者の満足度調査でも概ねよい評価を得ている。ご意見箱の設置により、利用者の要望等を広く汲み取れるようになった。今後もより一層、利用者からの苦情・要望等を施設運営に反映させ、サービス水準の向上に努めていく必要がある。			
今後も利用者からの高い評価を得られる施設運営を継続していくとともに、利用者数の増加を図りながら、老人福祉館3館との連携と一体的な事業運営を図るために、中心施設としての役割を強化していく。			