



私たちの明日をつくる
みなさまとともに明日をつくるパートナーでありたい

RPI
Regional
Planning
International.Co

株式会社 地域計画連合
福祉サービス評価室

令和4年度 指定管理者評価

江 東 区 千田福祉会館 評価結果レポート

令和5年4月21日
株式会社 地域計画連合

◆R4年度江東区千田福祉会館指定管理者評価項目

【項目別評価】		
i 事業運営	no.	指標
(1) 施設運営に関する基本方針が明確である	1	施設運営に関する基本方針を明示している
	2	施設運営に関する基本方針について、職員の理解が深まる取り組みを行なっている
	3	施設運営に関する基本方針について、利用者の理解が深まる取り組みを行なっている
	4	重要な案件の検討や決定の手順があらかじめ決まっている
	5	重要な意思決定に関し、その内容と決定経緯について職員に周知している
(2) 協定書、事業計画書に沿った事業運営がされている	6	事業計画にそった実施計画を作成している
	7	事業計画の進捗を定期的に確認している
	8	進捗の結果をふまえて、必要に応じた調整や見直しを行なっている
(3) 長期計画等、区の施策方針に沿った運営がされている	9	事業計画を作成する際に、長期計画等区の施策方針を参照している
	10	長期計画等、区の施策方針を踏まえた内容を事業計画に反映している
(4) 緊急時対応マニュアルが整備されている	11	事業所の目標達成を阻害する恐れのあるリスクを洗い出し、優先順位をつけている
	12	事故等の発生にあたり、要因および対応を分析し再発防止に取り組んでいる
	13	緊急事態の発生を想定し、具体的な対応方法が明確になっている
(5) 個人情報保護が徹底されている	14	情報の収集、利用、保管、廃棄について規定・ルールを定め遵守する取り組みを行なっている
	15	情報の重要性や機密性を踏まえ、アクセス権限を設定する他、情報漏えい防止の対策を取っている
	16	個人情報保護法の趣旨をふまえて利用目的の明示及び開示請求への対応を含む規定・体制を整備している
ii 施設管理	no.	指標
(1) 衛生的な施設管理がされている	17	利用者のニーズに配慮した施設整備が行なわれている
	18	日常清掃と定期清掃を行い、衛生的な状態が保持されている
(2) 防犯・防災対策(設備)がされている	19	警備や訓練など、防犯・防災の取り組みを行なっている
	20	防犯・防災の設備を整えている
(3) 備品の適切な管理がされている	21	施設の備品に目に見える損傷はなく、使用可能な状態を保っている
	22	施設の備品と指定管理者の備品を区別した備品台帳を作成している
(4) 自然環境への配慮、緑化の推進がされている	23	自然環境への配慮が行なわれている
	24	緑化の推進に取り組んでいる
(5) 社会的弱者への配慮がされている	25	社会的弱者への使いやすさに配慮した施設整備が行なわれている
	26	社会的弱者の利用しやすさに配慮した施設運営が行なわれている

【項目別評価】		
iii 利用者満足度	no.	指標
(1) 区民に対する平等なサービス提供がなされている	27	平等なサービス提供を阻害する要因の排除に努めている
	28	平等なサービス提供となるよう取り組んでいる
	29	職員は、丁寧でわかりやすい利用案内・対応を行っている
(2) 苦情・要望の把握・対応が適切である	30	苦情解決制度など、第三者による相談先が利用できることを伝えている
	31	利用者意向について定期的に情報を収集し、ニーズを把握している
	32	利用者の意向に対し、組織的に速やかに対応する仕組みがある
(3) アンケートの評価が良好である	33	アンケート結果から、利用者の評価が改善される傾向が把握できる
	34	事業所の取り組みが目指す姿の実現につながっていることが結果から確認できる
(4) 利用者数の目標が達成されている	35	利用者数の目標値の考え方は理念にそっており、妥当な目標値となっている
	36	利用者数の目標を達成しており、達成のための手段が把握されている
(5) 地域社会等との連携が良好である	37	地域社会に対しどのような貢献をしていくかが明確になっている
	38	貢献の方針にそって、地域社会等との良好な連携を図っている
(6) 自主事業計画への取り組みがなされている	39	自主事業を事業計画等に位置付けている
	40	自主事業の取り組みを計画的に行なっている
iv コスト管理	no.	指標
(1) 適切な会計処理がなされている	41	経理担当職員が配置され、外部の監査等を受けている
(2) 経費縮減への効果がある	42	経費縮減に取り組み効果をあげている
(3) 収支計画が達成されている	43	収支決算が良好な状況となっている
(4) 財務診断結果	44	経営基盤が安定している

◆令和4年度 江東区千田福祉会館

指定管理者評価 【評価シート】

【項目別評価】		【評価】◎:とてもよい ○:よい △:最低限 ×:不適切		
i 事業運営	no.	指標	評価	【評価機関】まとめ
(1)施設運営に関する基本方針が明確である	1	施設運営に関する基本方針を明示している	◎	<ul style="list-style-type: none"> ・前回の評価受審後、各部門ごとに運営理念を作成しており、エントランス部分と各事業のスペースに掲示している。 ・福祉会館理念も明確であり、健康、生きがい、幸せを分かち合う仲間づくり、をキーワードにならないの誓いとして、7項目の理念を掲げ、利用者が集うスペースの掲示板にも掲示して明示している。
	2	施設運営に関する基本方針について、職員の理解が深まる取り組みを行っている	◎	<ul style="list-style-type: none"> ・全社員が参加する3部門合同のキックオフミーティングを毎年の年度始めに開催している。各部門の年度方針、目標、重点事業の柱などを発表し、全社員へ事業計画の周知や達成度を含めた確認をして部門を超えた共通理解を図っている。
	3	施設運営に関する基本方針について、利用者の理解が深まる取り組みを行っている	◎	<ul style="list-style-type: none"> ・福祉会館では、年に1回、会館利用登録者を対象にした利用者懇談会、民生委員や町会関係者を対象とした地域懇談会を開催し、実施した事業の報告と次年度の計画の説明を行うことにより、基本方針を知ってもらい、地域や利用者にも共通理解を図っている。
	4	重要な案件の検討や決定の手順があらかじめ決まっている	◎	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の運営と方針決定については、案件に応じて適宜施設長と各部門リーダーの会議、各部門ごとの職員会議を持ち、検討と決定を行う仕組みとなっている。また、法人本部との連携として、月2回以上の施設巡回、それ以外でも社用携帯を活用した連携を図り、重要な案件の方針を素早く決定できる体制としている。
	5	重要な意思決定に関し、その内容と決定経緯について職員に周知している	◎	<ul style="list-style-type: none"> ・館運営に係る決定内容と経緯をミーティングノートに記載し、全社員(パート含む)が目を通して情報共有をする体制が整っている。確認者は確認欄にサインし、誰が確認できているのかを記録として残している。 ・日頃より3部門の情報共有を図るため、「なないろ通信」にて3事業の1日の動き、特に気になることなどをA4-1枚のシートに記載し、全職員が目を通して確認している。 ・法人の重要な方針決定に関しては、施設長会議等の議事録を回覧し、全社員に内容と決定経緯を周知している。 ・職員調査の結果では、方針の理解や決定した事柄への納得度等、概ね8割近い職員が正しい認識を持っている。

◆令和4年度 江東区千田福祉会館

指定管理者評価 【評価シート】

【項目別評価】		【評価】◎:とてもよい ○:よい △:最低限 ×:不適切		
(2)協定書、事業計画書に沿った事業運営がされている	6	令和4年度 指定管理者評価 江東区千田福祉会館 評価結果レポート案	◎ ・毎年部門ごとの年間事業計画を作成し、その内容に基づいた毎月の実施計画を立てている。年度始めのキックオフミーティングや部門ごとの職員会議にて計画の確認、進捗の共有を図り、事業計画に沿って館運営を行っている。	
	7	事業計画の進捗を定期的に確認している	○ ・年度の事業計画について、部門ごとの職員会議等にて振り返りを行い、改善点を確認している。その内容はミーティングノートに記録し、全社員への状況共有を図っている。 ・現行の事業計画書は、区の指定様式で、個別事業を中心に、その目的や内容を伝えるものとなっている。一方、個々の事業の背景となる課題や方針を明示した計画書としていければ、事業報告書とセットで、事業全体のPDCAサイクルをより効果的に行うことができると考えられる。	
	8	進捗の結果をふまえて、必要に応じた調整や見直しを行なっている	◎ ・事業計画で位置づけた取り組みについては、イベントの実行にあたって、企画、予算化、実施、結果報告書の一連の流れが定着している。結果報告書では、企画の目標が達成できたかどうかを確認し、職員に回覧して次回の改善につなげている。計画、実行、評価、改善のPDCAサイクルを定着させ、事業計画や利用者ニーズに沿った事業展開を行っている。 ・コロナ禍の影響で、体力の低下傾向が伺われたことから、利用者の状況に合わせて運動系の教室(介護予防指導員による筋トレ講座など)を増やしている。また、人気のある講座の参加機会を増やす工夫も行うなど、利用者ニーズを踏まえた運営をしている。	
i 事業運営	no.	指標	第三者評価	【評価機関】まとめ
(3)長期計画等、区の施策方針に沿った運営がされている	9	事業計画を作成する際に、長期計画等区の施策方針を参照している	◎	・区の基本構想および長期計画の内容は、区内全体での毎月の館長会にて情報を把握するとともに、事務室内に区の長期計画資料を設置し、全社員がいつでも確認できるようにしている。 ・区の施策の方向を踏まえて、スマホになれるための講座や、パソコンスキルを高める講座も工夫している。講座開催には、オンラインソフトも用いている。
	10	長期計画等、区の施策方針を踏まえた内容を事業計画に反映している	◎	・区の基本構想および長期計画の内容を施設の事業計画に反映させ、区の方針に基づいた事業計画を作成している。新たに区の方針が示された際は、部門ごとの職員会議の場で事業への反映をすぐに検討し、実行できている。
	11	事業所の目標達成を阻害する恐れのあるリスクを洗い出し、優先順位をつけている	◎	・法人にて策定している「安全管理マニュアル」にて、地震や火災等の災害に加え、不審者対応等のマニュアルをフローチャート式で整備している。フローチャート式のため、対応の優先順位を明確化し、全社員が一定の対応をとれるようにしている。 ・毎日の安全点検を安全点検チェックシートをもとに行い、不具合の早期発見、早期対応に努め、利用者の安全を確保している。 ・安全な施設を目指すことは、理念にも明示しており、職員調査や利用者調査の結果では、安全に関する項目は大変良好な結果となっている。

◆令和4年度 江東区千田福祉会館

指定管理者評価 【評価シート】

【項目別評価】		【評価】◎:とてもよい ○:よい △:最低限 ×:不適切	
(4) 緊急時対応マニュアルが整備されている	12	事故等の発生にあたり、要因および対応を分析し再発防止に取り組んでいる	◎ <ul style="list-style-type: none"> ・事故内容は、指定の様式を用いて、事故報告書やリスクマネジメントシートにて記録し、要因と対策を整理している。 ・部門ごとにセーフティキーパーを配置し、中心となって安全管理に努める体制としている。また、法人内のセーフティキーパーの情報共有や育成を図る目的として、年4回セーフティキーパー会議を開催し、施設の垣根を超えて事故の分析を行う組織作りをしている。 ・職員調査の結果、認知度は8割を越え、大変良好なものとなっている。
	13	緊急事態の発生を想定し、具体的な対応方法が明確になっている	◎ <ul style="list-style-type: none"> ・緊急時の連絡手順を事務室内に掲示し、弊社の安全管理マニュアルに記載するフローチャートに沿って対応時の動きを具体的に示している。 ・全社員が普通救命講習やさすまた講習を受講し、緊急時対応に必要な知識を身につけ、備えている。 ・毎月実施している避難訓練(地震・火災・水災害・不審者対応)は利用者を交えて行い、緊急時の動きや利用者へ必要な対応を確認している。 ・171訓練、WEB171(NTT伝言ダイヤル)訓練を実施している。 ・事業継続計画は、法人の全事業所を対象として2020年度に作成、地震、風水害を想定した対応を定めている。これを活用し、事業所の安全対策の更なる強化への活用ができれば、さらに強化される。
(5) 個人情報保護が徹底されている	14	情報の収集、利用、保管、廃棄について規定・ルールを定め遵守する取り組みを行なっている	◎ <ul style="list-style-type: none"> ・法人として取得しているプライバシーマークの基準に沿い、個人情報の管理を徹底している。個人情報の収集から利用、保管、廃棄においては、区の基準の遵守および弊社の個人情報取り扱いマニュアルの手順を遵守している。 ・個人情報資料を使用する際は、個人情報管理表に使用する物と職員名、時間を記録し、管理を徹底している。また、個人情報の廃棄時は廃棄記録表に内容と枚数を記録し、必ず2名以上の職員で確認している。 ・職員用「個人情報取り扱いマニュアル」には、保護規定の主旨に加えて、パソコンやUSB、デジタルカメラの取り扱いなど、実践的な対応方法を明示している。
	15	情報の重要性や機密性を踏まえ、アクセス権限を設定する他、情報漏えい防止の対策を取っている	◎ <ul style="list-style-type: none"> ・個人情報資料は全て鍵付き書庫に保管し、使用时以外は鍵付き書庫内での保管を徹底している。 PC内にて管理している個人情報データは、インターネットに接続しないオフライン専用のPCにて管理し、情報漏洩防止に努めている。情報の重要性や機密性に応じて、館長のみがアクセス権限を持つPCアカウント内のみにて管理し、情報管理をしている。 ・SNSの普及を踏まえた留意事項については、職員向けマニュアルに記載して注意喚起している。
	16	個人情報保護法の趣旨をふまえ利用目的の明示及び開示請求への対応を含む規定・体制を整備している	◎ <ul style="list-style-type: none"> ・取得する個人情報の利用目的を窓口に掲示し、利用者に対して明示している。開示請求においては、区の方針に沿って、所管課のマニュアルに準じて連携した対応がとれる体制となっている。

◆令和4年度 江東区千田福祉会館

指定管理者評価 【評価シート】

【項目別評価】		【評価】◎:とてもよい ○:よい △:最低限 ×:不適切		
ii 施設管理	no.	指標	第三者 評価	【評価機関】まとめ
(1)衛生的な施設管理が されている	17	利用者のニーズに配慮した施設整備が行なわれている	◎	・利用者アンケートや日々のコミュニケーション、日常的な利用者との関わりを通じてニーズを把握し、施設設備に反映させている。室内のレイアウトや掲示物を随時更新し、過ごしやすい空間づくりをしている。また、聴覚障害者向けの筆談ボードを設置するなどの配慮も行っている。
	18	日常清掃と定期清掃を行い、衛生的な状態が保持されている	◎	・日常清掃、定期清掃ともに専門業者が入り、常に清潔な状態が保たれている。専門業者との窓口は法人エリアマネージャーが努め、情報共有が迅速に行われる体制を構築している。 ・職員による安全点検時には館内の衛生面の確認も行い、汚れ等が無いか確認し、すぐに対応する体制が整っている。
(2)防犯・防災対策(設備)が されている	19	警備や訓練など、防犯・防災の取り組みを行なっている	◎	・毎月実施している避難訓練(地震・火災・水災害・不審者対)は利用者を交えて行い、緊急時の動きや利用者へ必要な対応を確認している。 ・消防署や警察署から講師を招いての講習を実施し、さすまた講習や救命講習を受講することにより、防犯・防災への職員意識を高める取り組みを行っている。 ・職員調査の結果では、防犯対策への満足度は100%と高く、日常からの充実ぶりがわかる。
	20	防犯・防災の設備を整えている	◎	・当館は区の第二次避難所の位置づけとなっており、高齢者を受け入れる避難所となる可能性もある。 ・区の方針に基づいた非常食を備蓄、法人にて職員用の備蓄物資や防犯用品を設置し、緊急時に備えている。また、区の避難所開設マニュアルを事務室内に設置し、全社員が確認できるようにしている。
	21	施設の備品に目に見える損傷はなく、使用可能な状態を保っている	◎	・毎日実施している安全点検の他、年3回の備品チェックを行い、損傷が無い、適正に使用されているかの確認をし、すぐに修繕等の対応が取れるようにしている。 ・区の方針に沿い、年度始めと年度末に、備品の管理状況を報告し、損傷がある場合には適切な修繕対応を検討、連携している。
(3)備品の適切な管理が されている	22	施設の備品と指定管理者の備品を区別した備品台帳を作成している	◎	・それぞれに備品台帳を作成し、区別した管理をしている。また、区の備品にて備品シールを貼り付け、備品番号とともに確認ができる管理となっている。
	23	自然環境への配慮が行なわれている	◎	・指定管理においては、水道、電気料は区の負担となっているが、省エネ対策として、節電(間引き)、節水(掲示で呼びかけ)の取り組みをおこなっている。また、空調のフィルターをこまめに洗浄し、運転効率が向上するようにメンテナンスに力を入れている。
(4)自然環境への配慮、 緑化の推進がされている	24	緑化の推進に取り組んでいる	◎	・屋上緑化の花壇を設置し、千田福祉会館利用者・児童館利用者と共に植物の栽培を行っている。館周りの植栽管理は専門業者が入り、緑化維持をした館運営を行っている。 ・千田村への参加はお便りなどで伝えて、都度募っている他、定期的にお世話をする利用者の方もいる。

◆令和4年度 江東区千田福祉会館

指定管理者評価 【評価シート】

【項目別評価】		【評価】◎:とてもよい ○:よい △:最低限 ×:不適切	
(5) 社会的弱者への配慮がされている	25	社会的弱者への使いやすさに配慮した施設整備が行なわれている	◎ <ul style="list-style-type: none"> 施設内は、誰でもトイレや手すり、点字ブロックの設置、筆談ボードや車いすを用意し、いつでも使用できるように整備している。 フロア内の通路幅を確保し、車いすの方も不便なく使用できるように配慮している。 入浴サービスは、介助者付きで専有して入浴できる日を1日設け、特別なニーズにも対応している。
	26	社会的弱者の利用しやすさに配慮した施設運営が行なわれている	◎ <ul style="list-style-type: none"> 福祉会館においては、認知症の方や、独居の方など気になる方については積極的に、長寿サポートセンターと連携して対応している。 長寿サポートセンターと連携した企画として、「お役立ち交流会」を開催し、介護食などを学ぶ講座など、介護期を知る企画を行っている。 筆談ボードを準備しており、聴覚障害者にも対応できるようにしている。また、気分がわるくなったり等の方の対応として間仕切りも準備し、様々なケースを抱える高齢者の支援に繋げている。

◆令和4年度 江東区千田福祉会館

指定管理者評価 【評価シート】

【項目別評価】		【評価】◎:とてもよい ○:よい △:最低限 ×:不適切		
iii 利用者満足度	no.	指標	第三者 評価	【評価機関】まとめ
(1) 区民に対する平等なサービス提供がなされている	27	平等なサービス提供を阻害する要因の排除に努めている	◎	・利用者の声を集めるシステムとして、法人に利用者様の声係を設け、ホームページや電話でのお問い合わせ受付や、施設に設置しているご意見箱より把握し、平等なサービスが提供できているか確認している。利用者から寄せられた声はすぐに館長と共有し、その都度利用者サービスの改善、全職員への周知を行っている。
	28	平等なサービス提供となるよう取り組んでいる	◎	・平等なサービス提供のために、幅広い事業実施や実施事業の内容、参加定員等の検討を行い、多くの利用者へ福祉会館のサービスが行き届くように努めている。 ・福祉会館においては、地域の長寿サポートセンターなどとの共催で様々な事業を行い、相互理解を深め、適切な公的支援に繋げることも平等なサービス提供として努めている。
	29	職員は、丁寧でわかりやすい利用案内・対応を行っている	◎	・利用者の方々が求めていることを把握するために傾聴を大切にし、一人ひとりに合わせて対応している。 また、継続した対応が必要な利用者に対しては、担当者不在でも統一した対応が取れるよう、職員ミーティングで利用者対応や事業対応についても共有している。
(2) 苦情・要望の把握・対応が適切である	30	苦情解決制度など、第三者による相談先が利用できることを伝えている	◎	・法人本部に設定している相談窓口の連絡先を掲示し、利用者が第三者への相談を迷いなく行える体制が構築されている。また、館内に設置しているご意見箱への投函による相談、問い合わせも可能にしており、気軽に相談できる環境を整備している。 ・利用者の満足度は、8割を越えており、大きな苦情等は発生していない。苦情解決制度については、職員調査での認識は96%と大変良好であり、職員への周知がいきわたっている。
	31	利用者意向について定期的に情報を収集し、ニーズを把握している	◎	・利用者アンケートを毎年1回実施している他、日ごろから利用者の声を収集する目的の「なないろ掲示板」の活用、日常的なコミュニケーションにて、常に利用者の声を集め、利用者ニーズを取り入れた運営に繋げている。「なないろ掲示板」では職員からの返事を記入してエントランスに掲示し、他の利用者も見ることができる環境づくりを行っている。
	32	利用者の意向に対し、組織的に速やかに対応する仕組みがある	◎	・アンケート結果から得られた意見については、短期的、長期的な課題に分けて対応を行っている。短期的な意見は部門ごとの職員会議にて対応を検討し、事業の仕組みに関わるものについては、年度末の事業の振り返りで取り上げ、次年度の事業内容に反映している。また、利用者に直接関わる内容を中心に、利用者懇談会において、対応方法を回答している。 ・アンケート集計結果は、掲示にて開示している。アンケート結果より回答の必要なものは地域懇談会で回答し、周知に努めている。

◆令和4年度 江東区千田福祉会館

指定管理者評価 【評価シート】

【項目別評価】			【評価】◎:とてもよい ○:よい △:最低限 ×:不適切	
(3)アンケートの評価が良好である	33	アンケート結果から、利用者の評価が改善される傾向が把握できる	◎	<ul style="list-style-type: none"> •毎年の利用者アンケート結果を比較し、改善度の確認や前年度との変化を分析し、把握している。事業の充実を図る声が毎年多く寄せられるため、事業終了後にもアンケートを行い、参加者の声を収集して把握している。 •アンケート結果を踏まえた改善として、人気のある講座での開催方法を工夫し、多くの人が参加できる工夫を行っている。
	34	事業所の取り組みが目指す姿の実現につながっていることが結果から確認できる	◎	<ul style="list-style-type: none"> •利用者アンケート結果では、90%の方々から来館することが楽しいと回答があり、「また来なくなる施設運営」という取り組みの成果を毎年確認することができている。 •行事については毎年多くのご要望を受けているが、毎年声をもとに内容の検討をしていることで、「行事の内容が充実している」といった回答を多くいただくことができおり、ニーズを取り入れる取り組みの結果として確認できている。
iii 利用者満足度	no.	指標	第三者評価	評価項目のまとめ
(4)利用者数の目標が達成されている	35	利用者数の目標値の考え方は理念にそっており、妥当な目標値となっている	◎	<ul style="list-style-type: none"> •年間事業計画に沿って利用者数達成目標値を前年比1割増に設定し、月毎に集計して増減の確認を行っている。直近の3年間はコロナ禍の影響で利用制限等もあったため、安全面を第一に考えて設定する等、状況に応じた対応を取っている。 •利用者数が増えることは、事業のアウトプットとして重要との認識を持っている。コロナ禍の収束に合わせて、利用者の利用者数は着実に増加しており、会館でもトップクラスを維持している。
	36	利用者数の目標を達成しており、達成のための手段が把握されている	◎	<ul style="list-style-type: none"> •利用者数は全施設で、毎年、利用対象者別に細かく目標を設定し、月ごとに集計して実績を確認している。直近3年間はコロナ禍により利用者数が減少しているが、コロナ対策の緩和とともに利用者数は増加し、目標値を順調に達成できている。 •福祉会館については、現在参加者が少なくなってしまうプログラムへの参加者拡大や、男性利用者の事業参加を広げていくことが今後の課題であり、来館者へ職員から案内を配布、説明を職員全体で実施していくことを進めている。 •利用者数は、事業の進展を図る大切な指標の一つとなっているが、職員調査の結果では、その認知度は2割の無回答が見られる。利用者数実績の高さを踏まえると、事業目的の共有とあわせて、職員の目標数値への理解を深め、意味を伝えたい。
(5)地域社会等との連携が良好である	37	地域社会に対しどのような貢献をしていくかが明確になっている	◎	<ul style="list-style-type: none"> •福祉会館の理念においては、「地域全体で高齢者を見守る拠点となるべく、地域の関係諸機関との連携を図る」ことを掲げており、地域の高齢者の仲間づくり、健康づくり、生きがいづくりを支援し、貢献していくことを館全体で明確にしている。
	38	貢献の方針にそって、地域社会等との良好な連携を図っている	◎	<ul style="list-style-type: none"> •上記の理念のもとに、福祉会館においては、毎月のプログラムを近隣町会の回覧等で情報発信している他、区内の福祉会館を巡回して毎月行われる囲碁・将棋例会の会場としても定期的に利用されている。 •町会、自治会や民生委員の方々に地域懇談会へ参加いただき、連携強化と情報共有を図っている。 •関連町会は、3～4箇所あり、地域懇談会の機会に情報を交換している。

◆令和4年度 江東区千田福祉会館

指定管理者評価 【評価シート】

【項目別評価】			【評価】◎:とてもよい ○:よい △:最低限 ×:不適切	
(6) 自主事業計画への取り組みがなされている	39	自主事業を事業計画等に位置付けている	◎	<ul style="list-style-type: none"> ・自主事業、毎年の事業計画の「F その他」の項目に位置付けている。利用者ニーズの高い英語事業等を展開し、利用者懇談会の中では事業運営についての意見交換を行う機会も設けている。 ・海外で生活していた方もおり、英語を学びなおしたいなどのニーズもあるため、回数を増やしたり、レベルを分けるなど充実策を講じている。
	40	自主事業の取り組みを計画的に行なっている	◎	<ul style="list-style-type: none"> ・実施している自主事業は、全て年間事業計画に記載し、年度始めキックオフミーティングにて全社員に周知し、計画的に実行している。さらに、事業ごとのプロジェクトプランを作成し、開催するごとに行事報告書にて改善点を記載し、次回以降に反映させている。
iv コスト管理	no.	指標	第三者評価	評価項目のまとめ
(1) 適切な会計処理がなされている	41	経理担当職員が配置され、外部の監査等を受けている	◎	<ul style="list-style-type: none"> ・施設にて毎月の経費使用に関する出納帳を作成し、顧問税理士の指導の下、経理規定に沿った会計処理を適切に遂行している。
(2) 経費縮減への効果がある	42	経費縮減に取り組み効果をあげている	◎	<ul style="list-style-type: none"> ・印刷時に両面印刷、裏紙使用の推奨、消耗品等の購入時は値段比較を行い、適切な物品を購入、複数事業者に見積り依頼といった取り組みを通じて、経費削減に努めている。 ・年間収支報告においても適切な経費使用ができており、経費削減の成果が得られている。
(3) 収支計画が達成されている	43	令和5年4月21日 株式会社 地域計画連合	◎	<ul style="list-style-type: none"> ・毎年の収支報告は計画通りに予算執行ができており、全体ではマイナス計上無く適切に遂行できている。 ・職員調査の結果では、収支や財務に関する職員の回答は、無回答が半数を超えるなど決して高くないため、必要に応じて、職員への意識啓発も検討したい。
(4) 財務診断結果	44	経営基盤が安定している	◎	<ul style="list-style-type: none"> ・財務診断結果は毎年問題無く、安定した経営が行われている。

◆令和4年度 江東区千田福祉会館

指定管理者評価 【評価シート】

【項目別評価】	【評価】◎:とてもよい ○:よい △:最低限 ×:不適切
全体講評	
良い点1	<p>利用者意向を把握し評価して事業を見直すサイクルが定着しており、利用者ニーズに応える介護予防活動などを充実している</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 毎年の利用者アンケートの実施と結果集計、分析、改善が組織として実行されており、利用者ニーズを事業計画に反映させる仕組みを整えている。 ・ 事業実施後は報告書にて課題や改善点をまとめ、次回以降に速やかに反映していくPDCAサイクルが定着している。コロナ禍において介護予防事業への利用者ニーズが高まる傾向にあり、そのニーズをより運営に反映させていくために、運動系事業を2部制にして参加人数数を増やす等、状況や実態を踏まえた改善を実行した。 ・ コロナ対策により予約制となった館のお風呂利用に関する利用者意向を検討し、これまでのルールを見直す等、利用しやすさと安全面を第一に考え、利用の幅の充実を図っている。
良い点2	<p>法人の特色ある”なないろプログラム”の自主事業はじめ、来館の魅力を高めて利用者数トップクラスを維持している</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ コロナ禍の影響で、体力の低下傾向が伺われたことから、利用者の状況に合わせて運動系の教室（介護予防指導員による筋トレ講座など）を増やしている。また、人気のある講座の参加機会を増やす工夫も行うなど、利用者ニーズを踏まえた運営をしている。 ・ 長寿サポートセンターと連携した企画では、「お役立ち交流会」を開催し、介護食などを学ぶ講座など、介護期を知る企画を行っている。 ・ 自主事業では、利用者ニーズの高い英語事業等を展開し、海外で生活していた方もおり、英語を学びなおしたいなどのニーズに対応し、回数を増やしたり、レベルを分けるなど充実策を講じている。 ・ 多様な高齢者の姿、ニーズを踏まえて魅力を高め、会館内の利用者数トップクラスを維持している。
良い点3	<p>全館の運営理念に加え部門別の理念も明文化した上で、方針を伝える仕組みを整え、関係者への浸透を図っている</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 会館の入口、パンフレットや主要な配布資料には、企業理念”マミーはいつも人のためにあります”を掲示している。前回の評価受審以降、福祉会館理念も明文化し、めざすところをより明確に示している。 ・ 利用者調査の結果では、基本方針が伝わっているとする利用者は79%に達するなど良好であり、職員への周知度も88%に達している。職員への周知にむけては、3部門に所属する全社員が参加するキックオフミーティングを年度始めに実施し、各部門の年度方針、目標、重点事業の柱などを発表することにより、全社員へ事業計画の周知や達成度を含めた確認をして部門を超えた共通理解を図っている。 ・ 日々の3事業の情報共有を高めるため、毎朝、全館の朝礼で情報を共有し、その後に部門ごとのミーティングと会議記録により、職員全体に情報が行き届くようにしている。このような組織的仕組みを整え、方針の浸透を図っている。

◆令和4年度 江東区千田福祉会館

指定管理者評価 【評価シート】

【項目別評価】	【評価】◎:とてもよい ○:よい △:最低限 ×:不適切
改善点1	<p>”年の差フレンズ”を合言葉に、多世代利用の施設の特性を運営に活かし特色ある事業を発信したい</p> <ul style="list-style-type: none"> ・法人としての年間事業計画があり、3部門の事業所はそれぞれその計画や理念を踏まえて運営方針や目標を設定している。 ・年度の中で取り組みや達成度、課題の共有、検討する機会を設けるために、館長と3事業所のリーダーが集まるミーティングを行い、各方針と実情を把握した上でそれぞれの更なる連携強化、相互の交流強化を図っていききたい。 ・多世代が利用する施設という特性を運営に生かし、利用者の高齢者が活躍できる場としての多世代交流を促進させ、一緒に遊んだり、講師を務めたりすることで、複合施設ならではの取り組みを広げていききたい。高齢者の多様な姿をふまえた新しいコンセプトの多世代交流に期待したい。
改善点2	<p>事業報告書と対をなす事業計画書として、年間事業計画の目標を具体的に描き、PDCAを深めたい</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個別事業一覧となっている事業計画を見直し、目標を具体的に描き、組織に根付いたPDCAサイクルを回すことで、児童館事業の羅針盤としていききたい。 ・現状は、プログラムごとに実施計画をたて、毎月、進捗状況を確認し、職員会議などで振り返りを行い改善のPDCAサイクルを定着させるなど、プログラムごとの対応は徹底されている。 ・さらに、事業を束ねて、柱ごとに計画を立て、半期ごと、また必要な項目は4半期ごとにさらに具体的な目標にすれば、より計画確認の精度は高まると思われる。 ・課題を計画に取り入れる場合に、今期のいつごろまでに、どのように、どの程度の効果を上げたいのか、そのために誰が何をするのかなど、詳細な目標を立案し、PDCAを深めていききたい。その際に、実現可能性にとらわれすぎず、目標を具体的に描くことを重視したい。
改善点3	<p>安全な施設運営にむけた防犯や防災についての取り組みをさらに高めるため、事業継続計画の周知と活用を期待したい</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本施設は、理念の冒頭に、“安心・安全を守る第二の家庭のようなあたたかい居場所”となることを掲げている。自治体の計画では、第二次避難場所の指定があり、高齢者に特化した避難場所となる可能性ももっている。 ・安全に関する対策は、法人による「安全管理マニュアル」に集約し、地震等の災害時、事故発生時、児童がいなくなった場合、不審者発見時として、リスクのタイプごとに、具体的な対応フロー図を明示している。また日常のひやりはったりや事故予防などの対応は、行政とも連携し、徹底した情報共有を行うなど基本的対応が徹底されている。 ・大きな災害時の二次避難場所に指定されていることも踏まえ、こうした基礎を土台に、法人の事業継続計画の完成を踏まえ、一つのプログラムにすることも含め、より円滑な事業の復旧にむけた日常からの対策についても関係者に周知を図っておくことを期待したい。