

# ■船橋市老人福祉センター指定管理者モニタリングシートによるモニタリング結果

施設名	船橋市北老人福祉センター
指定管理者	社会福祉法人清和会
評価対象期間	平成29年4月～平成30年3月
所管課	健康福祉局健康高齢部 高齢者福祉課
評価責任者	健康福祉局健康高齢部長 野々下 次郎

総合評価	評価の理由
A	<p>事業計画に基づく評価表の評価項目中、S評価5項目、A評価23項目となり、事業計画どおり管理運営がなされているといえるためA評価とした。</p> <p>利用者の声を把握する方法が多くとられる、新規利用者が参加しやすい事業を多く実施する等事業計画以上の優れた管理運営がなされている項目がみられた。</p>

※総合評価は「高齢者福祉課による評価」だけを対象に評価する

※総合評価で評価項目が混在する場合の基準は下記「総合評価の基準」を適用します

総合評価の基準	
S	事業計画に基づく評価表の評価項目がS・Aいずれかで構成されており、Sの割合がAの割合以上である
A	事業計画に基づく評価表の評価項目がS・Aのいずれかで構成されており、Sの割合がAの割合未満である 事業計画に基づく評価表の評価項目がS・Aのいずれか及びBで構成されており、S・Aの割合がBの割合以上である
B	事業計画に基づく評価表の評価項目がS・Aのいずれか及びBで構成されており、S・Aの割合がBの割合より少ない 事業計画に基づく評価表の評価項目がS・A・Bのいずれか及びCで構成されており、S・A・Bの割合がCの割合以上である
C	事業計画に基づく評価表の評価項目がS・A・Bのいずれか及びCで構成されており、S・A・Bの割合がCの割合より少ない
D	上記に関わらず、事業計画に基づく評価表の評価項目内に一つでもDがある場合

<事業計画に基づく評価表>

評価項目		指定管理者による評価	高齢者福祉課による評価
1. 管理の基本方針			
(1)基本方針の理解・周知	老人福祉センターの公の施設の性格や管理運営の基本方針を理解し、職員や利用者へ周知しているか。	S	A
(2)安全・安心な利用のための施設管理	利用者が安全・安心して利用できるよう、施設を清潔に保ち、かつ機能を正常に維持し、仕様書等に基づいた適正な管理を行っているか。		

評価項目		指定管理者による評価	高齢者福祉課による評価
①施設設備の維持管理	保守・点検を適切に行い、施設・設備の機能を正常に維持しているか。(複合館にあつては共有部分の管理も含む)	S	S
②物品の管理	物品が適切に管理されているか。	S	A
③施設の衛生的管理	施設内が清潔に保たれているか。	S	A
(3)公平性の確保	公の施設であることを常に念頭において、市民の平等な利用を確保する運営を行っているか。	S	A
(4)効率的・効果的な運営	施設の効用を最大限に発揮させるような効率的・効果的な運営を行っているか。	S	A
(5)親切かつ丁寧な接遇・適切なサービスの提供	利用者に対して、親切かつ丁寧に接遇し、適切なサービスの提供を行っているか。	S	A
(6)利用者の声の反映	利用者の意見を聴き、反映できるものは取り入れ、利用者の満足度を高めているか。	S	S
(7)関係機関との連携	船橋市、他の老人福祉センター及び併設施設と密接に連携を図りながら管理運営を行っているか。	S	S
2. サービス向上及び利用促進計画			
(1)提供サービス向上のための方策	サービス向上を図る方法や利用者のニーズを把握するための方法が取られているか。	S	A
(2)利用者に対する情報提供の方法	ホームページの更新を含め、利用者に対する情報提供が行われているか。	S	A
(3)老人福祉センター利用促進の方法	新規利用者が利用しやすい受入体制がとられ、継続利用者との利用者間の平等な利用の確保について体制がとられなど、利用促進をするための方法がとられているか。	S	S
(4)老人福祉センターの認知度向上のための方法	地域の特性を踏まえ、利用方法を含め老人福祉センターの認知度を高めるための方法がとられているか。	S	S
(5)地域住民・周辺自治会等との良好な関係を築くための方策	地域住民への老人福祉センターの理解の促進や、施設周辺住民への配慮がされているか。	S	A
3. 業務運営計画			
(1)介護予防に効果のある取組	楽しみながら健康が保てるような事業が実施され、また効果が期待できるような工夫がされているか。	S	A
(2)その他の自主事業等に関する考え方	施設の設置目的を理解し、効用を増加させる事業が実施されているか。利用者のニーズを反映した事業を行う体制がとられているか。	S	A
(3)相談事業	相談事業が実施され、また、高齢者の様々な相談に対応できる工夫・体制がとられているか。	S	A
(4)健康増進事業	機能回復訓練・健康体操・健康講演会が仕様書のとおり実施され、また、各事業について効果が得られるような工夫がされているか。	S	A

評価項目		指定管理者による評価	高齢者福祉課による評価
(5)教養講座等事業	クラブ・サークル活動が実施され、また、利用者のニーズを把握し反映させる体制がとられているか。文化祭や老人クラブの自主運営に対して適切な支援を行っているか。	S	A
(6)送迎車両運行事業	送迎事業が実施され、安全な運行のために必要な体制がとられているか。また、運行方法について利用者のニーズを反映させる体制がとられているか。	S	A
4. 事務管理計画			
(1)職員配置及び事務分担計画	安定的な管理運営が可能で、かつ無駄のない人員配置が行われているか。業務分担が明確で、熱意を持ち適性のある職員が配置されているか。	S	A
(2)職員研修計画	施設の管理運営や利用者のサービス向上に必要な接遇、救急救命、個人情報の取扱い、苦情解決等の研修が実施されているか。	S	A
(3)経費節減計画(市が負担することとなる光熱水費等について)	光熱水費・電話料、市所有の買い替えに要する経費や施設の基本的構造に係る大規模修繕に要する費用など、市が負担する経費について利用者サービスを低下させずに経費を節減する工夫が取られているか。	S	A
(4)収支計画	経理関係書類が適切に作成され、処理されているか。また、指定管理期間中安定的に管理運営を行える収支となっているか。	S	A
5. その他管理運営に関する計画			
(1)安全対策及び緊急時対応に関する考え方	事故や災害発生時の緊急対応について利用者の安全確保に対して適切な体制が整えられているか。	S	A
(2)苦情の未然防止対策及び発生後の対応に関する考え方	利用者からの苦情や要望への対応が適切に行われているか。苦情やトラブルを未然に防止するための体制がとられているか。	S	A
(3)個人情報の取り扱いに関する考え方	個人情報を保護し、漏えいを防ぐ体制がとられているか。	S	A
(4)市指定モニタリング以外のモニタリングに関する考え方	事業計画書により提案された市指定モニタリング以外のモニタリングが実施され、実施結果をサービス向上に活かしているか。	S	A

項目別評価状況	
S	事業計画以上の優れた管理運営がなされている
A	概ね事業計画どおりに管理運営がなされている
B	概ね事業計画どおりに管理運営がなされているが、一部軽易な改善事項あり
C	事業計画どおりの管理運営がなされておらず、早急な改善を要する
D	指定の取消しをせざるを得ないような不適切な管理運営がなされている