

■船橋市老人福祉センター指定管理者内部評価 評価結果シート

施設名	船橋市中央老人福祉センター
指定管理者	社会福祉法人船橋市社会福祉協議会
評価対象年度	令和3年度(令和3年4月～令和4年3月)
所管課	健康福祉局健康・高齢部高齢者福祉課

総合評価	評価の理由
A	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2項目、B評価1項目となり、事業計画どおり管理運営がなされているためA評価とした。 利用者に対する情報提供を行い、施設の利用促進や認知度向上に努めていた。また、利用者からの要望への誠実な対応がみられた。

※総合評価は「施設所管課による評価」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

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

指定管理者による自己評価	記入日	令和4年11月25日
高齢者福祉課による評価	評価日	令和5年3月27日

<項目別評価表>

評価項目		指定管理者 による自己 評価	高齢者福祉 課による評 価	高齢者福祉課による評価の理由
1. 管理運営の基本方針				
(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	年度当初に法人本部より管理の基本方針の説明を職員全員に対し行い、基本方針に即して運営している。
(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。			
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	A	定時の巡回の際にも点検を行っている。 また、光熱水費の使用量の変動からも設備の不具合を早期に発見するよう努めている。

	②物品の管理	物品が適切に管理されているか。	S	A	<p>備品台帳に基づき毎年確認を行い、劣化備品について処分等の適切な処理を行い、物品の維持管理に努めている。</p> <p>始業点検時に不具合がある物品について速やかに修繕を行い、その旨を日誌に記録し、細やかに管理している。</p> <p>職員及び清掃員による定期的な消毒と併せ、利用者による使用備品の消毒を意識づける等、感染症対策に対する意識を高く持ち、新型コロナウイルス感染症対策に努めている。</p>
	③施設の衛生管理	施設内が清潔に保たれているか。	S	A	<p>日々の清掃や各所の消毒が適切に行われており、始業から終業までの9回の巡回実施の際にも、消毒、施設内の清掃完了確認、温度管理等を行い、館内の清潔を保つよう努めている。</p>
(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	<p>館内の掲示板を利用し、すべての利用者へ施設の利用方法の案内周知を図っている。</p> <p>機能回復訓練室は先着順、カラオケは抽選にするなど、公平性のあるサービス提供を行うよう努めている。</p>	
(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	<p>無駄を出さない、故障、破損を見逃さないを念頭に、こまめに電源を切ることや、巡回の際の故障、破損チェックなど、経費の削減に努めている。</p> <p>クラブやセンター事業を早い段階で調整し、空室</p>	

				を発生させないよう取り組んでいる。 空室が発生してしまったところには、ペン習字教室や絵画教室を行うなど、空室活用の取組みもなされている。
(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	名札やユニフォームを身につけるなど利用者から常に職員と判別できるようにし、利用者対応も丁寧に行い、利用者とのコミュニケーションを円滑に行い、サービスの向上に努めている。
(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	アンケートや利用者会議により、利用者の意見を把握する体制を整えている。 利用者の意見を参考に、入浴中にも利用時間を簡単に把握できるよう、浴室内にも時計を設置するなど、対応可能なものは実現している。
(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	A	管理運営に関することについて、随時市に相談し、連携を図っている。 また、所長会議により、他の老人福祉センターとの連携も図られている。
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	日常の利用者とのコミュニケーションの結果、気軽に意見や要望を言ってもらえる環境を整えている。 利用者会議、利用者アンケートにおいて利用者

				の声を把握するよう努めている。
(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	S	館内掲示、ホームページ、町会や自治会の掲示板、広報ふなばし、社会福祉協議会広報誌を利用するなど、利用者への情報提供が適切に行われている。
(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るなど、利用促進をするための方法がとられているか	S	S	就業している高齢者にも配慮し、土曜日に実施する事業を増やすなどの取り組みを行った。また、館内掲示、ホームページ、町会や自治会の掲示板、広報ふなばし、社会福祉協議会広報誌を利用するなど、老人福祉センターのPRに努め、新規利用者の掘り起こしも行っている。
(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方法がとられているか。	S	A	館内掲示、ホームページ、町会や自治会の掲示板、広報ふなばし、社会福祉協議会広報誌を利用するなど、老人福祉センターのPRに努めている。
(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なされているか	S	A	ホームページ、町会や自治会の掲示板、広報ふなばし、社会福祉協議会広報誌を利用するなど、老人福祉センターのPRに努めている。新型コロナウイルス感染症の影響により、周辺住民が参加できるイベント(寄席や文化祭)等の開催はできなかったが、施設周りの清掃を行い、地域の理解を得られるよう努めている。
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	S	認知症予防講座や健康体操など介護予防に効果のある取り組みがなされている。 健康体操は 4 種類の特色のある体操を行うことで、マンネリ化を防ぐよう工夫されている。
(2)その他の自主事業等に対する考え方	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	コロナ禍により人数制限等ありながらも、二部制にするなど、多くの利用者にサービスを提供するよう努めた。
(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	利用者や家族から相談を受けた場合、市行政相談窓口や船橋市社会福祉協議会、包括支援センター、在宅介護支援センターなどの案内や取り次ぎを行い、必要な支援に繋げる体制を整えている。
(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	S	機能回復訓練の訓練機器の仕様説明書をより分かり易くした。 健康体操では、開始前の血圧測定を行うなど、利用者の健康管理、体調把握に努めている。
(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	コロナ禍での部屋の利用人数制限により、クラブ活動に支障がでそうな場合でも、適切に協議を行い、クラブ員全員参加できるようにするなど努めた。 クラブの活動状況などを把握し、相談にも応じている。

(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	運行会社作成のマニュアルあり。 センター着のバスから利用者が降車する様子を確認したが、運転手がバス出口に回り、利用者のサポートや見守りを行っており、降車後は車内の消毒作業をするなど降ろし忘れはしない仕組みとなっている。
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	職員が全ての業務に精通するよう、各事業をローテーションで担当させるなど、工夫をしてサービス向上につなげている。
(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	日々の職員の気づきから研修題材を見出すなど、効率的にサービス向上につなげる取り組みが行われている。
(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)	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	節約の貼り紙をしたり見回りをして利用者に節約意識を促すようにしている。 共用部分の照明は、利用者に支障が出ないように間引き消灯されている。
(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	概ね収支計算書の予算どおり運営されている。 関係書類も作成、処理、保管されている。
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	緊急、防犯、防災(火災)、事故防止の各種マニュアルは整備済み。 地震時の対応は事故防止マニュアルの中に1行の記載があるのみなので、別にマニュアルを作成しておくこと。
(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	B	マニュアル整備済み。 令和3年度はヒヤリハットは無かったとのこと。 苦情受付の周知を利用者に分かりやすく行うこと(第三者委員会の周知貼り紙が利用者の目に付かない場所に掲示されていた)。
(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	マニュアル整備が行われており、個人情報管理研修を行うなどしている。
(4)市指定業務評価以外の業務評価に関する考え方	事業計画書により提案された市指定業務評価以外の業務評価が実施され、実施結果をサービス向上に活かしているか。	S	A	アンケートや利用者会議により、利用者の意見を把握している。 外部評価機関の受審予定はなし。