

■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	船橋市東老人福祉センター
指定管理者	公益財団法人船橋市福祉サービス公社
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3項目、A評価25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。 コロナ禍による職員人員配置及び事務分担の工夫がみられ、円滑な運営が図られており、また、施設管理においても多くの巡回を実施するなど、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。

※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30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。	A	A	空き部屋の利用促進等、利用者の満足度を高める意識付けを行いながら管理運営に努めている。
(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)	A	S	複合施設で会館内が広い中で、施設内外を職員が1日4回巡視し、警備員が1日7階巡回するなど、安全な施設運営に努めていた。 その他、施設内空調やエレベータードア等の点検及び水質検査を実施し適切な管理を行っている。

	②物品の管理	物品が適切に管理されているか。	A	A	備品の点検を実施し、利用者からの依頼があった際には可能な範囲での修繕等の対応を行っている。
	③施設の衛生管理	施設内が清潔に保たれているか。	A	A	施設内における新型コロナウイルス感染症対策に尽力していた。
(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。	A	A	利用者に好評な備品については、利用時間を拡大して多くの方が利用できるように対応した。
(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。	A	A	省エネへの取り組みとして、施設内にポスターを掲示するなど利用者への周知を行い、意識付けを促した。
(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。	A	A	様々な取り組みとともに、施設長による接遇研修も実施することで、具体性を持たせて効果の向上につなげている。
(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。	A	A	利用者意見箱の設置や利用者会議の開催のほか、アンケートの実施等の方法で利用者の意見を聞くよう努めている。利用者の意見を文書にして、利用者に周知しており、利用者のニーズを把握し、事業に反映する体制が整えられている。
(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。	A	A	社会福祉会館は複合施設のため、年度初めに各施設代表者による会議を開催し、情報共有する場を設けており、こうした連携をとることにより、円滑な施設運営を行っている。

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。	A	A	利用者意見箱の設置や利用者会議の実施の他、看護師全員によるカンファレンスや職員が送迎バスに乗車し利用者へ聞き取りを行う等、いくつもの方法でニーズの把握を行っている。
(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。	A	A	利用者への情報提供のため、自主事業の施設内掲示や「東老だより」の発行等を行っている。利用者からは、ホームページを見て事業に参加したとの話も出ており、ホームページの更新による、情報提供も適切に行えている。
(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	A	A	新型コロナウイルス感染症の感染対策をしたうえで、新規利用者の見学の受け入れを実施している。見学者には案内冊子等を配布して職員も付き添うなど、丁寧な対応をしている。
(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。	A	A	新型コロナウイルス感染症の影響により実施できない事業もあったが、概ね事業計画書のとおり実施している。
(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	A	A	新型コロナウイルス感染症の影響により、地域住民が参加できる事業や教室は中止となったが、施設周辺住民と一緒に花壇の手入れをするなど、施設周辺住民と関わりをもつよう努められている。
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。	A	A	定期的な健康相談だけでなく、映画上映や体操等を行っている。開催後に反省会を行うことにより、次回以降の実施に反映する体制が整えられている。
(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。	A	A	概ね事業計画書どおり実施されていた。
(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。	A	A	概ね協定書、仕様書、事業計画書のとおり実施されている。 日常的に健康相談を受けている記録もあり、介護だけでなく、医療への相談対応も実施している。
(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。	A	A	新型コロナウイルス感染症の影響により実施できない事業もあったが、開催された事業については、感染対策がとられている。
(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。	A	A	新型コロナウイルス感染症の影響により文化祭は中止となったが、クラブ活動は大勢が参加していた。
(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	A	A	乗客にヒアリングを行っており、感謝されている感想や意見が複数見られた。

	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。			
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。	A	S	毎日7人以上の人員が配置されている。看護資格をもった職員が多く、体調不良者への対応をすばやく行えていることが確認できた。
(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。	A	A	新型コロナウイルス感染症の影響により実施できない研修はあったが、熱中症、ノロウイルス、インフルエンザの発生時の対処法に関する「健康生活支援研修」を4回実施するなど、現状に合わせた研修を実施している。
(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。	A	A	光熱水費が高騰しているなか、施設内の巡回を丁寧に行い、サービスの低下にならないよう注意しつつ、利用者にも注意を促しながら照明、冷暖房などのオン・オフを行い、経費節減に取り組んでいる。
(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。	A	A	収支計画の範囲内で運営されている。収支予算差引簿は、項目ごとに内容が見やすく、丁寧にまとめられている。
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。	A	S	毎日 10 回以上の巡回を行っており、常に施設内の状況が把握できるよう努めている。 緊急時の対応も、防災訓練を複数回行うことで、多くの職員及び利用者の参加が可能となり、対応方法の理解を広められている。
(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。	A	A	マニュアルや掲示物を整備すると共に、施設長が率先して施設内の状況をよく把握している。 また、利用者によく対話して館内のルール等をよく理解していただくことにより、トラブルを未然に防ぎ、来館者に気持ちよく利用してもらえるよう運営を行っている。
(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。	A	A	個人情報の取り扱いマニュアルが整備できており、また研修も実施することで、適切な体制が取れている。
(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。	A	A	利用者へのアンケートや送迎バスでの年 2 回の聞き取り調査の結果などにより、ニーズを把握して各種講座等の実施に活かしている。