

■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。 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、利用者アンケートによると利用者満足度も高いものとなっており、サービス提供という点においても優れた運営がされていた。

※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10月5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	センターの年度目標を設定し利用者の満足度を向上させる取り組みがなされている。
(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	S	職員及び管理委託事業者職員による1時間ごとの巡回に加え、毎日の開館前・開館後の施設設備点検及び清掃実施確認を行っている。 臨機応変な対応で駐車場利用者等に不便をかけない管理を心掛けていた。

	②物品の管理	物品が適切に管理されているか。	S	A	マッサージ機等、利用者が多い備品に対しての点検を日常的に行っており、利用者への声掛けを行いながら使用しやすい環境づくりに努めている。
	③施設の衛生管理	施設内が清潔に保たれているか。	S	A	施設巡回を1時間ごと、浴室巡回は1日7回行っており、衛生的な管理に加えて安全面も考慮された体制がとられている。
(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	S	季刊誌の提供やQRコードで季刊誌の閲覧を可能にするなど工夫がみられ、広く利用者確保を行っている。 利用目的に応じて先着制や抽選制を設けて、円滑で公平な利用につなげていた。
(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。	S	A	施設の空き部屋情報を掲示板、集会室、送迎バスに掲示するなど、利用促進に努めていた。
(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。	S	S	日常的な声掛けを行うことで、利用者との信頼関係を構築し、風通しの良い利用環境の整備がなされており、利用者アンケートによる満足度も回答率に対して高いものであった。
(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	A	意見箱や利用者会議にて利用者意見を集め、いつでも対応できるような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。	S	A	各老人福祉センター及び北部福祉会館内の他の施設との連絡、協議を密に行うことで、円滑な管理運営につなげている。
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	利用者からの相談等で風呂場や手洗い場に関する改善意見が多くあり、そのどれもが即時に対応されていた。 その他の要望に関しても、できるだけ遅滞なく対応できるように職員の意識付けがなされている。
(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	ホームページ更新に加え、季刊誌は新たにスマートフォンからの閲覧に対応するなど、情報提供に工夫が見られた。
(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	地域包括支援センターに協力してもらい、一人暮らし高齢者への季刊誌やパンフレットの配布を行うなど、周知活動を行っていた。
(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	新しくセンターの利用案内を作成し、一日の流れなどを掲載するなど、初めての方にも分かりやすい工夫がされている。
(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	施設付近の路上駐車を取り締まりを行い、近隣住民の方へ迷惑をかけることがないように努めていた。
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	新型コロナウイルス感染症拡大のため、地域ボランティアによる体操等の事業は中止となったが、新型コロナウイルス感染症対策のうで栄養相談や税相談など実施可能なものは行っていた。
(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	新型コロナウイルス感染症拡大のため多くの事業が中止となったが、健康体操などは一定の間隔を設けて行うなど状況に合わせて対応していた。
(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。	S	A	相談事に対して包括支援センターなど行政の関係機関へ繋げるなど臨機応変に対応している。
(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。	S	A	有資格者の職員及び外部講師による健康体操を実施しており、一般的なものから気功法やヨガなど利用者が自分に合ったものを選択可能な体制がとられている。
(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。	S	A	新規クラブ発足について1年間の同好会期間を設け、順調な運営が可能か確認をしっかりと行うなど支援に努めていた。
(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	S	A	マニュアルは運行表のチェック欄としている。停留所ごとに乗降者数を記入できるようになって

	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。			いる。 運行経路変更は停留所を2か所増したとのことで利用者の声を反映させている。
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	新型コロナウイルス感染症対策としての業務が増え、複合館として管理責任も増す中で、保健所からの通知に基づき、職員一丸となって工夫を凝らしながら館内の消毒を実施し、利用者の安全・安心利用を心がけている。
(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	概ね事業計画書に提案された内容を実施している。 火災避難訓練の記録書類は消防計画の綴に入っている。
(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	節水、節電などは利用者にも貼り紙で呼びかけているが、最終確認は職員が行っている。 共用部分の照明は、間引き消灯するなどの対応を行っている。
(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	概ね支出予算見積書のとおり運営されている。
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	マニュアル整備済み(地震、個人情報保護、防犯、防災、事故防止、苦情対応)。
(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	相談受付は主に所長が対応している。 苦情処理(第三者委員会)周知の貼り紙は受付正面にあり、利用者の目に付くようになっている。
(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。	S	A	個人情報が入っているパソコン等は、鍵の掛かる場所に保管されている。 個人情報保護の保険に法人が加入している。
(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	ご意見箱の設置、利用者への頻繁な声掛け、利用者懇談会を実施。 外部評価機関の受審予定なし。