

■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	船橋市南老人福祉センター
指定管理者	社会福祉法人聖進會
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2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。 関係機関との連携を密にすることで相談内容に応じた適切な対応が可能となっている。また、物品管理において一部物品の状態を良好に保つ工夫がみられた。

※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	施設の設置目的を職員が十分に理解し管理運営を行っている。 朝礼、終礼にて情報共有を行い、より良い施設運営に繋げている。
(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	A	日々点検を実施し、点検表も適切に管理されている。 異常発見時には迅速に適切な処理が行われている。

	②物品の管理	物品が適切に管理されているか。	S	S	備品台帳を整備し、備品を適切に管理している。 一部備品について損耗を防ぐ対策をとるなどして、備品の状態を良好に保つ工夫がなされている。
	③施設の衛生管理	施設内が清潔に保たれているか。	A	A	清掃日誌を整備するなど、各所適切に清掃が行われている。 消毒に関しても適切に行われ、感染症対策も同時に行われている。
(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。	A	A	館内掲示、ホームページ、Facebook などを活用することにより、利用に関する情報提供が適切に行われている。 また、それぞれの事業の性質等から、先着順、抽選を適切に設定し、公平なサービス提供が行われている。
(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	経費削減のため、業務委託等について相見積もりを行うなど、コスト意識を持った運営がなされている。 新規事業や空室利用をすることで、利用者数向上を目的とした取り組みがなされた。
(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	A	身だしなみ、挨拶、言葉遣いなど、利用者には不快感を与えないよう気配りがなされている。
(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	意見箱を設置するなど、利用者の意見を把握する体制を整えている。

				利用者からの意見について、健康麻雀やスマホ講座など、実現可能なものについては要望に応えた。
(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	市及び他の老人福祉センターと密接に連携をとっている。 また、併設施設との連絡調整体制が整えられている。
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。	A	A	利用者会議及び利用者アンケートを実施し、利用者の声について把握する体制が整えられている。 日々の利用者との会話からも要望、意見をくみ取することを心掛けている。
(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	利用者へは館内掲示および配布物により情報を提供しているほか、法人ホームページやFacebookにより情報を随時発信している。
(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	新規利用者に対しては職員間で情報共有し、利用者が不安にならないよう声掛けや周囲の利用者への協力を仰いで利用しやすい環境づくりに努めている。
(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	A	A	対外的な事業は新型コロナウイルス感染症対策もあり実施できなかったが、ホームページや

	とられているか。			Facebook 等によりセンターをPR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対策のため地域住民を招いて行う催しや会合などは前年度に続き実施できなかったが、自治会等への会場提供は可能な限り行った。
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。	A	A	休館時期を除き、予定通り事業を実施した。
(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。	A	A	新たな事業としてスマホ講座やクリスマス飾り作成講座などを実施した。スマホ講座は、市内の老人福祉センターの中では初めて実施した。
(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	S	在宅介護支援センターの出張相談を毎月実施し、在宅介護だけでなく総合的な相談窓口として機能させている。また利用者の状況によっては在宅介護支援センター、地域包括支援センターとも連携し適切なケアが行われるようにしている。
(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	健康講演会は新型コロナウイルス感染症の影響により実施できなかった。 機能回復訓練および健康体操は、休館時期を除き予定通り実施した。

(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	かねてから要望のあった健康麻雀クラブ設立について、クラブ設立の前段階として同好会として活動してみるよう提案し、6月より活動開始した。
(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	A	常に基準より多い人数の職員を配置している。時間を区切って業務ローテーションを回しており、職員の意欲向上のために工夫をしている。
(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。	B	B	仕様や事業計画に示されている項目のうち、個人情報の取り扱いと救命救急については研修が行われていなかった。 日常業務では個人情報の取り扱いに十分留意し、年2回災害訓練も行われていることから、運営上問題になっていることはない。 なお、事業計画には示されていないが、車いすの取り扱い研修を行っており、業務に生かされている。 今後は、研修後に受講した職員から感想などを

				聴取し、以降の学びにつなげられればなおよいと思われる。
(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	光熱水費が高騰する中、使用の有無によって部屋の消灯、点灯をこまめに行っている。
(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。	A	A	概ね収支計算書の予算内で運営されている。小口現金やクラブ連協の預り金の管理も厳密に行われている。
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	A	概ね協定書、仕様書、事業計画書のとおり運営されている。 救命救急、事故防止(事故対応含む)、災害対応(地震含む)のマニュアル整備済み。 総合消防訓練は年2回、併設の別法人が運営するデイサービスセンターと合同で実施しており、1回目の反省を生かして2回目に取り組むなど、実態に即したものとなっている。
(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	概ね協定書、仕様書、事業計画書のとおり運営されている。 R3 年度は苦情がなかったとのことだが、苦情受付責任者や第三者委員会のポスターが受付に貼り出してあり、周知が図られている。
(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	概ね協定書、仕様書、事業計画書のとおり運営されている。

				個人情報の取扱いマニュアル整備済み。 取り扱い事務の届け出も市にされている。
(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	年2回の利用者会議や利用者アンケートについて、職員間で共有し、サービス向上につなげている。 外部評価機関の受審予定はなし。