

■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	船橋市西老人福祉センター
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	<p>事業計画に基づく評価表の評価項目中、S評価9項目、A評価19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。</p> <p>新規自主事業を実施するなど、利用者からの要望に対応していた。また、施設の維持管理に関しても共用部分含め施設内外を定期巡回することで状況を把握し修繕実施するなど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「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	管理運営について、公平な運営を行うとともに親切丁寧に接することに努めるよう朝夕のミーティングを通して職員に周知を徹底している。 また、老人福祉センター新型コロナウイルス感染症対策ガイドラインを遵守し、全職員が感染症防止を徹底して実践するとともに、利用者に対して丁寧な説明を繰り返し、混乱することなく運営し、感染症防止に努めた。
(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	施設及び設備の維持管理について、施設管理日誌等による把握や定期巡回を行い、必要に応じた修復や修繕を行っている。 西部福祉会館は複合施設のため、館外の共用部分についても草木等の維持管理に努めている。

					他にも、館内施設(児童ホーム)職員とそれぞれの施設利用者にあつた新型コロナウイルス感染症対策を検討し、実施した。 備品の消毒についても適切に行われていた。
	②物品の管理	物品が適切に管理されているか。	S	A	備品台帳が整備され、備品の点検、修繕が適切に行われた。 備品も利用毎にきめ細かな消毒を行い、新型コロナウイルス感染症対策に努めている。
	③施設の衛生管理	施設内が清潔に保たれているか。	S	A	館内の定期清掃が行われ、常に清潔な状態が保たれている。 新型コロナウイルス感染症対策についても、職員による利用頻度等に応じた箇所の適切な消毒がなされている。
(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	利用者への情報提供の方法として、館内掲示板や館内放送のほか、利用者の目に入りやすい玄関にホワイトボードを設置する等、利用者にとってわかり易い周知のための工夫がみられる。 また、施設利用について、コロナ禍で利用制限がある中で、日程を分けたり登録制・予約制にする等、利用者が平等に利用できるよう工夫をし、公平な運営に努めた。
(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	S	限られた職員数の中で、配置を工夫することにより新型コロナウイルス感染症防止対策として、玄関入り口正面に受付を設置し、検温、利用者の

				<p>来館・退館管理を行った。</p> <p>新型コロナウイルス感染症拡大防止により部屋の利用人数に制限があったため、電位治療器を別の場所に移すことで、すべての健康機器が利用できるよう工夫する等、効率的な運営に努めた。</p> <p>また、利用者の少ない部屋を活用し、和室でらくらく体操や、和室でレクリエーション講座を実施し、施設の効用を最大限発揮できるよう取り組んだ。</p>
(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	<p>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た。</p> <p>利用者対応を丁寧に行い、利用者とのコミュニケーションを円滑に進め、サービスの向上に努めた。</p>
(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	<p>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。</p> <p>アンケートの結果からは、新刊図書の導入を実現したり、自主事業として健康マージャン入門講座を開催するなど、利用者の意見を反映して、サービス向上に努めた。</p>

(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	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、関係機関との連携が難しい中、交通安全講話や、併設の児童ホームに通う児童に陶芸体験教室を実施するなど、可能な範囲で関係機関との連携を図った。 また、併設の法典児童ホームとも密に連絡、コミュニケーションを取り合い、サービスの向上に努めている。
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	S	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える環境を整えている。 また、意見箱を設置し、利用者のニーズを把握する方法がとられている。
(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	A	ホームページにより、クラブや体操の再開情報、各月の新型コロナウイルス感染症防止対策での施設利用方法や自主事業などの日程表、新型コロナウイルス感染症防止対策によるセンター閉館や開館等の情報を、時機を失することなく提供した。
(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	S	A	センター利用を希望する方に、センターで作成した「利用のしおり」と「ご利用の手引き」をもとに、加入を促した。 クラブや各種体操加入希望の新規利用者に対し、既に参加している利用者の話を聞いてもらう

	か			など、加入促進を図った。
(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	新型コロナウイルス感染症拡大防止により催しが実施できなかったが、ホームページ等により情報発信を行った。
(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	新型コロナウイルス感染症拡大防止により地域住民向けのイベントは開催できなかったが、町会や自治会とのコミュニケーションは定期的に行った。
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。	S	S	新型コロナウイルス感染症拡大防止により部屋の利用人数に制限があったため、各種体操(健康体操・健康ヨガ・らくらく足腰体操・リズム&ストレッチ体操)を2班体制とするなど、できるだけ多くの希望者が参加できるよう対策を行った。 利用が少ない和室で介護予防となる軽体操に加えてレクリエーションを取り入れた「和室でらくらく体操」、「和室でレクリエーション講座」を実施するなど独自の事業を開催した。
(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。	S	S	利用者からの要望により「健康マージャン入門教室」を企画したところ盛況となり、その後同好会が結成されるまでとなった。 「センター職員による朗読会」を実施。 参加者間の間隔も空けつつ感染対策を充分にとりながら紙芝居の朗読を行うほか、日本ダーツ協

				会プロ選手を講師に招き「ダーツ教室」を実施するなど、様々な独自事業を試みた。
(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	利用者に対しセンター職員や看護師が積極的に声掛けを実践し、利用者が気軽に相談できる環境づくりを心掛けた。
(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	新型コロナウイルス感染症対策による利用人数制限のため、健康体操を登録制に切り替え、週2回、各曜日2班体制にすることにより、登録制であってもなるべく多く参加できるよう工夫した。
(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。	S	S	新型コロナウイルス感染症対策により、各部屋の利用人数が制限されたが、部員数の多いクラブについては班に分けて登録制にするなど、クラブ定員数を減らさず部員全員が活動機会を失わないように工夫した。 1月に「健康マージャン教室」開催後、教室参加者により同好会が結成され、自主事業で使用したマージャン台や牌の貸出など運営支援を行った。
(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。	S	A	マニュアルに沿って、安全運転を最優先にした運行が行われている。 新型コロナウイルス感染症の影響で通常よりも利用者が少ないこともあり、ルートやバス停に関する強い要望はなかったが、利用者の意見を聞き

				取り状況の把握に努めている。
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	利用者が無理なく安全に利用するために機能回復訓練室に常時職員を配置するなど、必要な箇所には手厚く効率的・効果的な配置がされている。
(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	新型コロナウイルス感染症の影響により、一部実施できなかった研修はあったものの、市のマニュアルを活用するなどの工夫により、職場内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。	S	A	光熱水費が高騰しているなか、施設内の巡回により常に状況を把握し、利用者の安全面には影響が出ないよう、また利用者にも注意を促しながら節電、節水に取り組んでいる。
(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。	S	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。	S	A	緊急対応マニュアルが整備されている。 また、複数回行う防災訓練では、児童ホームを含めた多くの職員及び利用者が参加しており、災害時の対応方法への理解が深められている。

(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。	S	A	今年度は寄せられた苦情はなかったことを確認した。事前に利用方法や注意事項が伝わるよう掲示物にも注意することや、職員間の情報共有を丁寧に行うことにより、トラブルを未然に防ぐよう意識している。
(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	個人情報の保護に関する規定が整備できており、また研修を実施することで、適切な管理体制が取られている。
(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。	S	S	利用者への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。