

## ■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4年度(令和4年4月～令和5年3月)
所管課	健康福祉局高齢者福祉部高齢者福祉課

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4項目、A評価24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。 利用者への情報提供を工夫して行い、またセンター利用促進のための事業やセンター利用周知に努めて施設運営を行っていた点について優れていた。

※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5年6月30日
高齢者福祉課による評価	評価日	令和6年2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	管理運営の基本方針について、適切に掲示や周知されたいうえで管理運営が行われている。
(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	A	点検等により修繕箇所を確認し、早急に対応しており、修繕記録を整備、管理している。また光熱水費のデータを不具合発見等に活用しており、適切な施設設備の維持管理が行われている。
②物品の管理	物品が適切に管理されているか。	S	A	備品台帳を整備し、備品の破損等を確認し、不具合の早期発見に努め、物品や機器の修繕を適切に行っていることを確認できた。
③施設の衛生管理	施設内が清潔に保たれているか。	S	A	館内外の清掃を行い、館内においては温度管理や新型コロナウイルス感染症対策のための消毒を適切に行うなど、施設の衛生管理に努めている。
(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	A	センター利用方法について、館内掲示だけでなく、ラックへの配架やセンター受付時にチラシを手渡しするなど、利用者への周知に努めている。また、カラオケは抽選、健康器具

				の利用は先着順にする等、公平な施設利用となるよう工夫している。
(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。	S	A	ペン習字などを行い、空室活用の取り組みがなされている。また、館内巡回を行い、空調設備をこまめに調整することで経費削減を意識した運営に努めている。
(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	職員は身だしなみに気をつかい、利用者とのコミュニケーションを円滑に行っており、利用者寄り添った対応をしている。接遇を意識するなどし、親切かつ丁寧な接遇や適切なサービスの提供が行われている。
(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。	S	S	アンケートや利用者会議などで利用者の意見をくみ取る体制を整えており、実際に入浴方法の変更など利用者の声を反映し、利用者の満足度を高めていた。
(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。	S	A	地域団体との交流を図るなどし、センター周知を行い、関係機関との連携が図られている。
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	利用者会議や利用者アンケートの実施、クラブ連絡協議会によりニーズを把握し、実際にバスの運行時間など検討し、要望に応えた。事業実施後もアンケートを行い、サービス向上に努めている。

(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	事業案内等を町会や自治会等へ配布するだけでなく、クラブ員への案内配布や情報提供方法も工夫し、利用者への周知に努めている。また利用者の目にとまりやすいように館内掲示を工夫している。
(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。	S	S	センターに興味を持った方へ丁寧な対応を行うほか、新規利用者を案内する際に、カラオケ利用者等に職員が声をかけ、感想を直接伝えることで、新規利用者に施設や事業に関心を持ってもらえるよう努めている。また、土曜日実施の事業や、クラブ員以外が参加できる事業を実施し、誰でも利用のしやすい環境づくりを工夫した。
(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	S	町会や自治会等に事業案内の掲示を依頼するだけでなく、地区民生児童委員協議会の会議に出席し、センター周知を行った。またホームページや広報により事業の周知にも努めた。
(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のため、地域交流の事業で実施できないものがあったが、施設周りの清掃や老人クラブへ会場提供、近隣住民へのあいさつなどをおこなった。
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	A	新型コロナウイルス感染症の対策を実施したうえでできる事業は計画どおりに実施し、事業の前後は看護師による身体

				状況の確認を行い、利用者が安心して参加できるよう努めた。
(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防止のため、実施できない事業があったが、手軽にできるレクリエーションを実施した。
(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	A	相談事業を行うなかで支援が必要な方や個別問題について関係機関へ繋げた事例はないが、いつでも繋ぐことができるように体制は整えている。
(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	A	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、中止した事業があったが、実施できる事業は事業計画書のとおり実施した。利用者が安心して健康器具や浴室利用、健康体操ができるように看護師や職員が見守りを行い、必要な利用者にはアドバイスを行った。
(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	A	クラブ活動状況の確認や管理をし、利用者のニーズを把握する体制は整えている。クラブの意見などの聴取や相談を受けている。
(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	運行マニュアルに沿って、安全を確保した走行が出来ている。また、利用者の声をよく聞き、より便利に利用できるよう取り組んでいる。

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	事業計画書の通り実施されており、日々のシフトもすべての業務がスムーズにできるようこの目的からローテーションさせるなど、急な事態が起こっても対応できる体制が取れている。
(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	概ね事業計画書どおり職員の研修が実施できている。
(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	利用者に対して、貼り紙や声掛けにて節電・節水を呼びかけている。また、巡回時に利用者のいない箇所は消灯するなど、節約に努めている。
(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	収支計算書の予算どおり運営されており、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	マニュアルが整備されており、防災及び災害に備えた訓練を3日間集中的に行うなど、意欲的に取り組んでいる。
(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	要望や苦情は、未然に防ぐことも含めて適切に対応し、職員間の情報共有も図られている。
(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。	S	A	個人情報を含む資料等は、毎日施錠可能な場所に収納するとともに、離席時のパソコン画面などにも注意している。個人情報保護に関しては、研修でも必ず実施している。

<p>(4)市指定業務評価以外の業務評価に関する考え方</p>	<p>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。</p>	<p>S</p>	<p>A</p>	<p>コロナ禍ではあったものの、利用者から要望の多いカラオケの利用方法に関するものは出来るだけ改善するなど、現状・ニーズに合った管理運営をしている。</p>
---------------------------------	--	----------	----------	--