

■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2項目、A評価24項目、B評価2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。 職員は丁寧な接遇を心掛けており、接遇を向上させる取り組みを実施していた。また、高齢者から様々な相談を受けることができるよう体制を整えている点について優れた管理運営がなされていた。

※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5年7月1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。	A	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)	A	A	協定書、仕様書、事業計画書のとおり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。	A	A	適切に物品が管理されている。
	③施設の衛生管理	施設内が清潔に保たれているか。	A	A	法令や協定書、仕様書、事業計画書のとおり、施設の衛生的管理が適切に行われている。
(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	多くの人が施設機器を利用できるように配慮されている	
(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	業務委託において、指名競争入札を行うなど、経費を抑える工夫がされている。	

(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。	A	S	接遇を意識するなどし、親切かつ丁寧な接遇、適切なサービスの提供が行われており、接遇を向上させる取り組みが見られた。
(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。	A	A	利用者の意見の中でも対応できるものは実施しており、声を汲みあげ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	地域の団体との交流を図るなど、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。	A	A	利用者意見箱の設置や職員が利用者の意見をヒアリングする等、サービス向上のための方策がとられている。
(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。	A	A	ホームページの更新も含め、利用者に対する情報提供が行われている。
(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	新規利用者や見学者には職員が必ず帯同して施設案内を行い、利用促進に努めている。
(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とられているか。	A	A	近隣自治会や公民館等にチラシを配布するなど、認知度の向上に努めている。
(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拡大防止のため実施できなかった事業もあったが、概ね協定書、仕様書、事業計画書のと

				おり実施している。
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	体操やペン習字など利用者が興味を持つ講座を企画し、アンケート結果も好評だった。
(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	安全な自転車の乗り方やAED講習から、寄席などの娯楽まで、多くの講座や講習会を実施し、概ね事業計画書のとおり実施されている。
(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	S	看護師を週3日2人配置し、利用者が相談できる機会を多く設け、相談に対応できる体制を整えている。
(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。	A	A	医師会や歯科医師会による健康講演会を実施したほか、健康体操前には参加者の血圧測定を行った。
(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。	A	A	適切なクラブ支援を行った結果、参加人数が増えたクラブがあった。
(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。	A	A	車輛運行そのものについては、安全性の確保などを適切に行えている。 送迎コースについては利用者の利便性につながるよう、利用者の意見を聞く体制を取っている。

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。	A	A	令和4年度事業計画書の事務管理計画の通り実施されており、日々のシフトも効率的に組まれておりスムーズなセンター事業実施につながっている。 また、現場職員に学習療法士の資格を取得させるなど、よりよい高齢者対応のための取り組みも見られる。
(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。	A	B	概ね、令和4年度事業計画書の職員研修計画の通り実施されていたが、苦情の発生防止や苦情解決に関する研修が未実施だった。
(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	令和4年度事業計画書の経費削減計画の通り実施されている。 設備、備品の修繕なども相見積りを取り、業者と協議するなど適切に対応して経費節減に努めている。
(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。	A	A	協定書のとおり支払われた委託費は、仕様書のとおり管理がされており、令和4年度事業計画書の資金計画書に基づき支出され適切な収支となっている。
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	協定書、仕様書、及び令和4年度事業計画書の安全対策・緊急時対応の通り実施されている。 複合館という特性を踏まえた対応が取れるよう対策されている。

(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	B	仕様書にある研修が未実施。 苦情やクレームになったものをまとめた記録がなく、どのように対応したかまでの流れを把握することができない。
(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	協定書、仕様書のとおり管理が行われ、令和4年度事業計画書の個人情報の取り扱いに関する考え方に沿った対応が行われている。
(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	協定書、仕様書、および令和4年度事業計画書の市指定モニタリング以外のモニタリングに関する考え方のとおり対応されている。