

■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	<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18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といえるためA評価とした。</p> <p>利用者の意見や要望等をもとに送迎事業を行い、利用者に寄り添った管理運営に努めていた。また、利用者のニーズにあわせた事業を事業計画以上に実施したという点においても優れた運営がされていた。</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5年7月14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	施設の設置目的を理解したうえで、センターの目標を立て、概ね事業計画どおりに管理運営されていた。
(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	巡回記録表を作成し、施設内外を1時間ごとに巡回している。必要な修繕等を行い、施設管理を適切に行っていた。更に他施設利用者も手指消毒等ができるよう配慮し、新型コロナウイルス感染症対策を実施していた。
②物品の管理	物品が適切に管理されているか。	S	A	1日3回、器具点検を行い、点検で不具合を確認すると、早急に修繕対応していた。
③施設の衛生管理	施設内が清潔に保たれているか。	S	A	施設内外において、清潔な状態を保っているかを毎日確認しており、概ね事業計画どおりに管理運営されている。また、新型コロナウイルス感染症対策もガイドラインのとおり実施していた。

(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	北老人福祉センターポケットや利用早見表を作成し、配布や複数箇所に掲示をしていた。また、利用者のことを考えた利用時間や利用方法を検討し、利用者が充実したセンター利用ができるよう工夫されていた。
(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	S	事業計画に提案された回数よりも多く事業を実施していた。事業実施後にアンケートを行い、今後の課題として報告書をまとめ、次に事業実施するときに報告書を確認してから行うことで利用者のニーズにあった事業を行っているため、事業計画以上の優れた管理運営がなされていた。
(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	職員接遇研修等を実施して、丁寧な接遇を心掛けており、巡回時にカラオケ等の利用者に声かけをおこなっている。利用者と良好な関係づくりに努めており、またさまざまな方法でサービスの情報提供を行い、事業計画以上の優れたサービス提供がなされていた。
(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	意見箱設置や利用者会議、利用者懇談会を開催して利用者の意見を汲みあげる体制を整えており、概ね事業計画どおりに管理運営されている。
(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	センター所長会議、北部福祉会館所長会議に出席し、連携を図っていた。北部福祉会館内の問題や共有すべき内容については、各施設長への連絡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。	S	S	利用者会議や利用者懇談会、利用者アンケートを実施のほか、機能訓練室等で利用者に声掛けをして、利用者のニーズを把握するよう努めている。また、利用者に役に立つ情報提供だけでなく、利用者の要望に応じて関係機関から情報を収集し対応しており、事業計画以上の優れたサービス提供がなされていた。
(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	季刊誌を作成し、公民館や町会等に配布を行い、ホームページでも閲覧できようとしている。スマホ等が苦手な利用者にも適切に情報提供できるよう季刊誌の配布も行っている。
(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	A	季刊誌や行事案内を公民館や北部包括支援センター、町会等に配布し、老人福祉センターを周知していた。
(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	S	季刊誌や行事案内を公民館等へ配布している。また事業計画に提案された事業を実施するだけでなく、地域スポーツクラブ等の交流事業や新規利用者のための事業を実施し、センターの認知度を高めるよう努めていた。
(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	センターの活動内容を町会等へ周知したり、文化祭実施前には、近隣住民へ挨拶を行うなど、施設周辺住民への配慮に努めていた。

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	介護予防や認知症予防の講座、講演会等が事業計画書どおりに実施されている。
(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	事業計画書どおりに自主事業を実施しており、参加者からアンケートを取るなど次に活かす取り組みも行われている。
(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。	S	A	事業計画書どおり生活相談や健康相談等を実施。また北部保健センターや北部包括支援センターなど関係機関との連携体制を取っている。
(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防止のため、行えなかった事業(講演会)もあったが、有資格者の職員及び外部講師による健康体操などを実施している。
(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	S	新規に麻雀クラブを発足させたり、現行のクラブにもヒアリングを行い改善に努めたりするなど、クラブ活動の推進に力を入れている。
(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	S	利用者の要望によりバス停車位置を変更するなど、改善がみられる。

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	事業計画書のとおり組織し、人員配置されている。
(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	事業計画どおり職員研修を実施している。また、職員間の情報共有も適切に行われている。
(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	事業計画どおり管理運営している。節水、節電などを利用者に貼り紙で呼びかけている。
(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	B	支出予算見積書の通り運営されている。記載漏れの箇所があった。
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(地震、個人情報保護、防犯、防災、事故防止、苦情対応)、避難訓練の実施など、適切に必要な措置を講じている。
(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	要望や苦情に対して適切に対応し、職員間で情報共有を行っている。
(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は、業務終了時に鍵の掛かる場所に保管している。 全職員に個人情報保護に関する研修を実施している。

(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	利用者会議等による利用者からの要望に対し、風呂椅子を座りやすい高さに変更するなど可能なものは実施した。
--------------------------	---	---	---	---