

■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5項目、A評価22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。利用者の意見や要望を把握する体制を整え、結果を反映した施設運営を行っている。また、利用者が安心、安全に施設利用できるよう施設整備や物品管理を工夫して行うだけでなく、利用者の様子を確認して適切に対応するよう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19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を理解し、職員には年2回の面談時にも周知している。また、毎日の朝礼や終礼でも情報共有等を行い、より良い施設運営ができるよう努めている。
(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	毎日施設巡回を実施し、設備管理職員や清掃職員と連携を取って異常の早期発見に努めている。
②物品の管理	物品が適切に管理されているか。	S	S	備品の点検や修繕を適切に実施し、管理している。また、前年度と同様に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を継続している。利用者が安心・安全に施設利用できるよう備品の整備を行った。
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、施設の点検や検査を適切に行い、清潔な状態を保つよう施設管理している。

(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	利用案内を複数箇所に掲示し、希望する新規利用者には職員が案内している。事業により先着順や抽選の方法を行い、利用者が公平に利用できるよう努めている。
(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	修繕や物品購入は相見積もりを取り、最小のコストで業務委託や物品の確保に努めている。また事業計画書に提案されたとおり事業を実施していた。
(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。	A	A	職員の接遇研修や、朝礼や終礼時の職員の接遇や身だしなみの確認を実施している。 サービスを適切に提供できるよう書籍の管理等も行った。
(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	ご意見箱を設置や利用者会議を実施し、利用者の意見を汲みあげることができる体制を整えている。また、看護師が利用者から生活相談を受けるなかで気づく意見についても情報共有している。
(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	S	老人福祉センター所長会議や併設施設との連携をとり、センター運営を行っていた。更に利用者の状況や状態を確認し、支援が必要な方については、包括支援センターや在宅支援センターに情報提供を行い、利用者支援も行っていた。また実習生の受け入れも実施していた。
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	S	利用者アンケート実施やご意見箱設置など、利用者のニーズ把握に努めている。すぐに実現可能な要望については早急に対応し、利用者の要望が多かった温水洗浄機能付便座を設置するなど利用者の声を反映した施設運営を行っている。

(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	利用者が見やすいようホームページのリニューアルなどを行っている。
(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。	A	A	新規利用者には職員が施設案内をしたり、職員による利用者への声掛けなどの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とられているか。	A	A	近隣住民へセンター事業を周知したり、ホームページやFacebookを活用し、老人福祉センターを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拡大防止により実施できない内容があったが、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	新型コロナウイルス感染症対策をして事業を実施し、概ね協定書、仕様書、事業計画書のとおり実施している。
(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。	A	A	利用者の要望から新規事業を行い、概ね事業計画書のとおり実施している。
(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	S	同一法人が在宅介護支援センター、地域包括支援センターを運営している強みを生かし、連携を図っている。

(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。	A	A	健康体操や健康講演会のほか、看護師によるミニ講話を行うなど、利用者の健康増進を図っている。
(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。	A	A	新たにクラブを設立するなどクラブ運営に対して適切な支援を行っている。
(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。			
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	適切に人員配置が行われ、時間を区切って業務のローテーションを行うなどの工夫がされている。
(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。	A	A	事業計画書のとおり実施されている。
(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	部屋の消灯をこまめに行ったり、浴室蛇口の閉栓についても、館内放送で注意喚起するなど工夫されている。

(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	適切に金銭管理がされている。
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。	A	A	事故防止や災害対応マニュアルなどが整備されている。
(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	A	発生した苦情内容を朝礼や終礼で全職員と共有し、再発防止策が講じられている。
(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	個人情報マニュアルが整備されており、個人情報の利用、保管も適切に行われている。
(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。	S	S	スマホ講座(自主事業)については、参加者へアンケートを実施し、講座内容を検討した。また、館内全箇所に温水洗浄付き便座を設置するなど費用を要する利用者の声も実際に反映した。