

■ 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ためA評価とした。</p> <p>施設内外の定期巡回を行い、丁寧に記録を残し、施設の維持管理に努め、適切な対応をしている。また、効率的な施設管理を検討し実施している。様々な方法で利用者のニーズを把握し、サービス向上に努めてい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5年7月7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を理解し、職員へ年度初めに事業計画と一緒に周知している。
(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	S	センター職員や設備担当職員が定期的に巡回し、巡回記録表や業務日誌に記録を残している。施設や設備の不具合はすぐに対応し、良好な状態を保てるよう努めている。さらに4年度は植栽管理を専門業者に依頼したことで、施設外の環境がよくなり、環境美化に努めていた。また、併設施設と連携をとり、高齢者と子供にとって適切な新型コロナウイルス感染症対策を行った。
②物品の管理	物品が適切に管理されているか。	S	A	備品管理台帳を整備し、適切に管理している。良好な状態を保てるよう定期的に確認を行った。
③施設の衛生管理	施設内が清潔に保たれているか。	S	A	施設清掃については、清掃後にセンターで清潔な状態となっているか確認している。また、巡回記録表や施設管理日誌を丁寧に記載し、所長が施設状態を把握していた。新型コロナウイルス感染症対策は、併設施設と連携し、必要

					な対策を行った。
(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	施設の利用方法を各場所へ掲示し、パンフレットも作成している。利用者へ情報提供を確実に行うため、1階入口等に掲示板を置き、利用者の目にとまるよう工夫している。掲示場所によって情報内容を変え、利用者がほしい情報をわかりやすく提供するように配慮していた。	
(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	植栽管理を年間委託することで計画的に環境美化を維持でき、費用を抑えることができた。また空室活用のため、マージャン入門講座等を実施し、将来的にクラブを目指す同好会を支援した。 利用者の声をもとにした事業を、利用の少ない部屋を使用して実施した。	
(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	船橋市接遇マニュアルを活用し、全職員に対して接遇研修を行い、令和4年度は高齢者に対する接遇内容を追加し、実施した。また終礼時に接遇の再確認も行っている。 業務マニュアルを作成し、職員がいつでも業務確認できるようにし、事業計画に提案された内容を実施していた。	
(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	利用者アンケートや利用者会議等により、利用者の意見を聞き、できる要望について事業を行うなどすぐに対応した。	
(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	老人福祉センター所長会議の出席や併設施設との連携を行い、施設管理に努めた。	

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。	S	S	利用者アンケートや利用者会議等により、利用者のニーズを把握する体制を整えている。また事業実施後にアンケートを行い、評価を行っている。他に、職員の利用者への声掛けや、職員が話題の本や作品を案内し、サービス向上に努めていた。
(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	A	毎月ホームページを更新し、予定表を掲載している。
(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	A	クラブ等の新規利用者に、現に加入している利用者の声を聞いてもらうなど工夫をして加入促進を行っている。
(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。	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催しがあったが、概ね協定書、仕様書、事業計画書のとおり実施している。
(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	近隣自治会のイベント参加や児童ホームとの交流など、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。	S	S	事業計画書のとおり事業を実施するだけでなく、事業回数を増やすなど利用者の声にも対応している。また、クラブ等活動場所で看護師による健康管理指導ミニ講座を行うことで、利用者が健康を保てる工夫をしている。

(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。	S	S	新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のため、実施を控えた事業もあったが、併設児童ホームや近隣保育園との世代間交流事業を新型コロナウイルス感染症防止対策のうえ実施した。また、利用者からの要望により、スクラッチアート等の新規事業を実施した。
(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	職員や看護師が利用者へ声かけをおこなうなどして相談できる環境を整えており、概ね協定書、仕様書、事業計画書のとおり実施している。
(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感染拡大防止のため、未実施事業があったが、概ね協定書、仕様書、事業計画書のとおり実施している。
(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	クラブ設立のため、同好会に対して必要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。	S	B	送迎バスの安全運行のための必要な体制がとられているが、運転者の不注意による軽微な事故が発生しているため、送迎バスを運行しているという意識を持ち、今一度気を引き締めて運行に努めてもらいたい。

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	基本協定、仕様書、事業計画書のとおり、職員配置及び事務分担計画が行われている。
(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、個人情報取り扱い、苦情解決等の研修が実施されているか。	S	A	コロナ過で実施できない研修があったものの、可能な範囲で研修が行われた。
(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。	S	S	光熱水費等の節減に努め、市が負担する光熱水費の軽減に繋がる修繕を実施した。
(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	基本協定、仕様書、事業計画書のとおり、収支管理がなされている。
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	安全対策及び緊急時対応に関し、必要な体制、整備がなされている。
(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。	S	A	苦情の未然防止対策及び発生後の対応について、適切に体制が整えられている。
(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	個人情報を保護し、漏洩を防ぐ体制が整えられている。

<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>S</p>	<p>カラオケや機能訓練器具、クラブ等の利用者に直接声をかけて意見や要望を確認し、できることは早急に対応しサービス向上に努めている。また、他老人福祉センターで実施した事業を取り入れるなど、サービス向上に活かされている。</p>
---------------------------------	--	----------	----------	---