

■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 5 年度(令和 5 年 4 月～令和 6 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、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。 利用者のニーズを把握し、反映に努めていた。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 6 年 7 月 5 日
高齢者福祉課による評価	評 価 日	令和 7 年 3 月 26 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掲示して、職員へは朝夕のミーティングにて、利用者へはクラブやセンター事業を通して周知を行っていた。
(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。(複合館にあっては共有部分の管理も含む)	S	A	設備の点検・保守は仕様書等に基づいて資金計画を立て、概ね計画どおりに管理運営されている。
②物品の管理	物品が適切に管理されているか。	S	A	器具や物品の使用前、使用後の点検を毎日行い、修繕や交換作業を適宜行っていた。
③施設の衛生管理	施設内が清潔に保たれているか。	S	A	施設内の清掃、温度管理等が適切に実施されていた。
(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	A	機能回復訓練室は先着順、カラオケは抽選にするなど、公平性を保つよう努めていた。
(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	事業の公募を行なったり空室の有効活用を進めるために同好会を設立していた。

(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。	S	A	名札やエプロンを着用することで、センター職員であることの判別をできるようにしていた。
(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	S	送迎車輛運行の便数を増やしたり、施設周知の範囲拡大、空き室の有効活用など、多くの課題や要望を解決や実現に結び付けていた。
(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	所管課はもとより他センターとも連携を図り、情報共有をしてサービス向上に繋げていた。
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。	S	A	利用者会議や利用者アンケートなどでニーズを把握し、バスを増便するなどの対応を図った。
(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	近隣公民館内に施設や事業PRを掲示して周知を図った結果、他の周知方法との相乗効果もあり利用者増を図れた。

(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	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、誰でも利用しやすい環境づくりをしていた。
(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	近隣公民館内に施設や事業PRを掲示して周知を図った結果、他の周知方法との相乗効果もあり利用者増を図れた。
(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	地域住民との良好な関係を築く試みをしていた。
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	多くの方が参加できるよう、身体状態に合わせた体操講座や、介護予防を楽しめるような講座を実施していた。
(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	ハンドケアサロン（爪磨き・カラーリング）やクリスマス・迎春コンサートなど、事業計画以外の新たな取り組みをした。

(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	相談内容に応じて関係機関に繋ぐほか、高齢者の特性を把握した上での対応を丁寧に行っていた。
(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	多くの方が参加できるよう、身体状態に合わせた体操講座を実施した。
(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	利用者ニーズを把握して新たな同好会を設立した。
(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。	S	A	利用者からの要望に対応して増便をして利便性を図った。
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	どの職員もすべての業務ができるようにする目的からシフトを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た。
(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、個人情報への取扱い、苦情解決等の研修が実施されているか。	S	B	救命救急研修が計画されていたが、コロナ感染対策を理由に実施されていなかった。他センターでは5月以降実施していたので次年度は実施していただきたい。

(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	節電・節水を呼びかける貼り紙をしたり声がけをした。
(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	概ね収支計画のとおり運営されていた。
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	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た。
(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	仕様書に基づいて運営されていた。
(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	職員研修の実施と、個人情報管理の徹底がされていた。
(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	利用者アンケート(市、センターのそれぞれが実施)や利用者会議は実施、また普段から利用者への声掛けを行っていた。