

■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 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3項目、A評価24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。 利用者の意見を汲み上げられる体制を整え、反映に努めていた。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 6 年 7 月 25 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。	A	A	全職員に事業計画書を説明し、周知をした。 空き部屋が生じないよう事業の計画を立て効果的な活用をし、利用者の満足度を高められるよう管理運営を行った。
(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)	A	A	施設設備について、業務委託を行い、適切に保守点検を行っている。 不具合が生じたものについては、適切に修繕等処理を行っている。 職員及び警備員による定期巡回を行い、共有部も含め安全な利用のための施設管理を行っている。
②物品の管理	物品が適切に管理されているか。	A	A	物品について、日頃の点検や業務委託による点検により、適切に管理を行っている。 不具合が生じたものについては、適切に修繕等処理を行っている。
③施設の衛生管理	施設内が清潔に保たれているか。	A	A	定期巡回及び消毒を行っている。 定期的な換気や利用人数の制限等により感染対策を行

					っている。
(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	講座は申込開始日を設定し、申込者が多数の場合は抽選により参加者を決定する等市民の平等な利用を確保する運営が行われている。	
(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	研修室の利用がない場合はクラブに開放し、空室を活用した。 事業実施後に参加者にアンケートを実施し、利用者のニーズの把握をしている。	
(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。	S	S	開館時に、入口にて来館した利用者に対して、職員全員が整列して挨拶を実施する等、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。	S	S	利用者の意見を聴き、反映に努められており、娯楽室及び大広間に絨毯を敷き椅子を設置した。	
(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。	A	A	社会福祉会館内併設施設長会議の開催し、緊急連絡網の作成、各施設の行事の共有を行った。	
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	A	自主事業終了後のアンケート実施や送迎バスに職員が乗車し利用者への聞き取りを行い、サービスの向上を図った。	
(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。	A	A	月に1回、東老だよりを発行し、施設内にも掲示をしている。 ホームページには利用案内や東老だより、予定表を掲載し、情報提供を行っている。	

(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	新規利用者や見学希望者には職員が同行の上説明している。 地域交流囲碁大会の開催により PR を行った。
(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。	A	A	ポスター、チラシを作成し、近隣公民館や出張所に配架をし、センターの周知を図った。
(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	A	A	自治会に敬老会の会場として、部屋を貸与した。 地域交流会や地域交流囲碁大会を開催し、地域住民へセンターの理解促進を図る事業を実施した。 近隣小学校の生活科学習の受入れをした。
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。	A	A	事業計画書のとおり事業が実施されている。
(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。	A	A	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。	A	S	健康・相談室や健康相談デーを実施し、高齢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	概ね協定書・仕様書・事業計画書のとおり機能回復訓練・健康体操・健康講演会を実施している。
(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。	A	A	文化祭やクラブ連絡協議会の事務局を運営し、各クラブの支援を行っている。
(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。	A	A	運行日誌にて日々の運行を管理している。 職員が送迎バスに乗車し、利用者のニーズが把握できる体制を取っている。
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	仕様書、事業計画書のとおり人員配置を行っている。 ホームヘルパー２級および学習療法士１級の資格を有する職員を配置している。
(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	概ね事業計画書のとおり実施されていたが、苦情解決の研修について、職員全体が参加する研修を実施してほしい。
(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。	A	A	節電、節水に関する掲示をし、節減を実施している。

(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・仕様書のとおり適切に管理し、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	複合施設であるため、各施設と合同で消防訓練を実施し、緊急連絡網を作成している。
(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	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	個人情報取扱に関する研修を実施し、協定書、仕様書、事業計画書のとおり個人情報を取り扱っている。
(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	利用者アンケートを実施や図書室に希望図書意見箱を設置した。 職員が送迎バスに乗車し、利用者へ要望等の聞き取りを実施した。