

■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 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9項目、A評価19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。 新規利用者が利用しやすいよう利用方法を周知し、平等な利用を確保する運営に努めていた。また、利用者のニーズを把握する方法を取り、利用者の意見を反映させ改善する等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。

※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 20 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	管理の基本方針を理解した上でセンターの事業計画を立て、概ねそのと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時間ごとに毎日巡回して必要な修繕等を行い、施設管理を適切に行っていた。また、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た。
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、利用者からの指摘も早急に受けて修繕や交換作業を適宜行っていた。修繕不能となった器具については、迅速に利用者には不便をかけない対応をしていた。
③施設の衛生管理	施設内が清潔に保たれているか。	S	A	巡回記録表を作成し、施設内外を1時間ごとに毎日巡回して当該施設内の清潔を保持しながら、北部福祉会

					館（複合施設）全体としての利用者の感染症対策も行った。
(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		独自の利用早見表で各種サービスの利用時間を表示し 掲示もするなど、来館者が平等に利用できるように工夫を凝らして配慮していた。
(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		事業計画のとおり、利用者のニーズにスピーディに対応して情報収集し、自主事業やクラブ活動運営に活かしていた。
(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		法人理念に基づき、事業計画のとおり利用者の立場に立った接遇やサービス提供ができていた。
(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		サービス向上のために事業計画以上に工夫を凝らした取り組みを行い、利用者の声を反映できる環境づくりをしていた。

(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たり、複合施設全体で消防訓練を実施して関係各所と連携していた。
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。	S	S	サービス向上のために事業計画以上に工夫を凝らした取り組みを行い、利用者の声を反映できる環境づくりをしていた。
(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	作成した季刊誌を公民館や近隣町会等に配布し、ホームページでも閲覧できるようにしている。ホームページやスマホが苦手な方への配慮から、紙の季刊誌配布もしていた。
(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	A	北部包括支援センターに依頼して季刊誌の配布や老人福祉センターの紹介をしてもらっていた。

(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	A	事業計画のとおり運営されていた。
(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	S	事業計画のとおり運営され、イレギュラーな課題発生時の対応も地域住民との良好な関係継続のために丁寧に行われていた。
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	スマホコンシェルジュ、歴史と文化の街を歩く、コンディショニングストレッチなど、事業計画以外の新たな取り組みをしていた。
(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	S	身体的状況などにより施設利用が困難になってきた利用者に対して、関係機関と連携を取り安定的な生活へつなげるなど、施設利用に捉われない対応をしていた。
(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	有資格者の職員や外部講師による、多様な健康体操を用意して各自のレベルに合った体操が選べる様に実施していた。

(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	S	事業計画に加え、クラブ運営の負担を軽減する対応がされるなどクラブ活動の推進に力を入れていた。
(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	事業計画のとおり、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	年度途中に職員の交替などがあったが、業務に支障なく運営されていた。
(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	事業計画に加え、送迎車輛の安全でスムーズな運行のための取組みをしていた。
(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	A	節電・節水を呼びかけるポスターを掲示し、光熱水費節減のための各種修繕などを行った。
(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	資金計画の範囲内で運営されていた。
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	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）、避難訓練も実施してい

				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	普段から利用者への声掛けを行い信頼関係を構築して要望・相談がしやすい環境づくりをしており、苦情や要望にも速やかに対応していた。
(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しており、それ以外にも普段から利用者への声掛けを行い信頼関係を構築して要望・相談がしやすい環境づくりをしながらサービス向上につなげようとしていた。