

■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	<p>事業計画に基づく評価表の評価項目中、S評価2項目、A評価23項目、B評価2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>定期的な巡回を行い、利用者が安全、安心して利用できるよう施設管理に努めていた。また、高齢者の様々な相談に対応できるよう体制を整え総合的な相談窓口となるよう施設運営を行っていた点について優れていた。</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6年6月24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	スローガンを掲げ、職員が共通意識を持って業務行っている。 毎日、朝礼と終礼にて情報共有を行っている。
(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	定期的な巡回を行い、適切な施設設備の維持管理をしている。 網戸の修繕やカーテンの交換等を行い、より良好な環境を整えた。
②物品の管理	物品が適切に管理されているか。	S	B	備物品をデータで管理し、定期的に確認を行っているが、一部備品について破損の発見が遅れた。
③施設の衛生管理	施設内が清潔に保たれているか。	A	A	随時浴室巡回を行い、定時に湯温測定を行っている。 定期的な消毒や換気を行った。
(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。	A	A	事業により先着順や抽選の方法を適切に設定し、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。	S	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。 利用者が少ない週に新たな事業を企画、開催した。
(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。	A	A	職員は名札およびエプロンを着用。 掲示物やホームページ、LINE 等で情報を周知している。
(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	カラオケ大会の開催やペン習字講座の定期開催等利用者の意見を汲み取り事業を実施した。 2階のラウンジにも Wi-Fi を導入した。
(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	併設施設である南老人デイサービスセンターと合同で避難訓練を実施した。 地域包括支援センター、在宅介護支援センターと連携をし、情報交換を行った。
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	利用者アンケートの実施や年に2回利用者会議を行い、利用者のニーズ把握を行っている。
(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	ホームページの更新や LINE 公式アカウントを開設により、利用者に対する情報提供が行われている。
(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	新規利用者にも関心を持ってもらえるような新規事業を企画、実施した。 見学者に対しては原則職員が同行し館内全域を案内している。
(4)老人福祉センターの認知度向上	地域の特性を踏まえ、利用方法を含め老人福祉セ	A	A	文化祭だけでなくイベント実施時に近隣住民に周知を

のための方法	センターの認知度を高める方法がとられているか。			し、来館を促した。
(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	これまでは新型コロナウイルス感染症感染対策のため、文化祭に招待することができていなかったが、令和5年度は文化祭や他イベント開催時に近隣住民を招待した。湊町小学校の児童受け入れをした。
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	利用者が楽しみながら行えるような新規事業を実施した。 大規模改修により3階の部屋が使用できない期間も1,2階を活用し事業を継続した。
(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。	A	A	ペン習字講座について単発事業として実施し、アンケートにより好評であったため定期開催とする等ニーズを反映させている。
(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	協定書・仕様書・事業計画書のとおり実施しており、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、連携を取っている。
(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	前年度から実施した看護師等による講話も引き続き実施し、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	老人クラブが適切に自主運営できるよう指導している。利用者が少ないクラブについても適切に支援をしてもらいたい。
(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	配置表を作成し、適切な人員配置を行っている。時間を区切り業務をローテーションする等工夫をしている。
(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	接遇、救急救命、個人情報の取扱い、苦情解決の研修に加え、職業倫理やハラスメントに関する研修を実施した。
(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	使用の有無によって部屋の消灯、点灯をこまめに行っており、節電に努めている。 水栓に関しても館内放送で注意喚起を行うなど、工夫がなされている。
(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	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	併設施設である南老人デイサービスセンターと合同で年2回避難訓練を実施。 地域防災計画に基づき避難訓練も実施した。
(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。	A	A	苦情受付や第三者委員会のポスターを掲示し周知している。 苦情が発生した際は速やかに報告の連絡と報告書の提出がされた。
(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。	A	B	令和5年度において、個人情報の漏えいがあったため、今後同じことがないように新たな運用を開始する際には、チェック体制やマニュアルの改正等管理体制の整備を求める。
(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	A	新規の単発事業後にアンケートを実施し、好評であったペン習字講座を定期開催、他にも単発事業の再度開催する等利用者のニーズを反映した事業を実施した。