

■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6年度（令和6年4月～令和7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4項目、A評価24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。

※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

品質管理把握状況

各種報告書の提出状況の確認	基本協定に定めている期日内に確認
利用者アンケート	令和6年12月2日～令和6年12月20日
労働条件チェックシート	令和7年7月22日
事業報告書提出日	令和7年5月30日
実地調査実施日	令和8年3月6日
ヒアリング実施日	令和8年3月6日

指定管理者による自己評価	記入日	令和7年7月22日
高齢者福祉課による評価	評価日	令和8年3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。	A	A	老人福祉センターの基本方針等を理解した上で、職員ならびに利用者への周知を実施している。 基本方針を理解したうえで、様々な事業の開催や空き部屋をクラブ活動による効率活用するなど利用者の満足度を高めるような運営が行われている。
(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)	A	A	施設設備については、業務委託等を通じて適切に保守点検および管理を行い、点検等で不備が見つかった箇所については、適切に修繕等の処理を行っている。 老人福祉センター部分のみではなく社会福祉会館の共有部も含め安全な利用のため他部署との協力上、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	物品の管理について、適切に保守点検および管理を行い、点検等で不備が見つかった箇所については、適切に修繕等の処理を行っている。

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	
	③施設の衛生管理	施設内が清潔に保たれているか。	A	A	基本協定、仕様書、事業計画書に基づき施設の衛生管理が適切に行われている。
(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	参加希望の多い講座や設備については、抽選制の導入や利用時間制限の設定を行い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	未使用室のクラブ利用を積極的に推進し、施設運営の効率化に貢献している。	
(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	接遇を意識するなどし、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、独自の工夫による接遇向上を意識して運営している。	
(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	S	意見箱、利用者アンケート、利用者へのヒアリング等を用いて利用者の声を幅広く収集し反映仕組みを構築している。	
(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	併設施設や市内他老人福祉センターと密接に連携を図りながら管理運営を行っている。	
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	自主事業後のアンケートや送迎バスでのヒアリングを積極的に行い、利用者のニーズを把握する工夫がなされている。	

(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。	A	A	毎月の「東老だより」の発行により講座等についての案内を施設内に掲示し、利用者に必要な情報提供を行っている。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	S	S	利用案内の作成や施設・クラブ見学希望者に対し、職員が同行して案内することで新規利用者の拡大に繋げている。
(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。	A	A	公民館や出張所等にポスターの掲示やチラシの配架により老人福祉センターの認知度向上を図った。
(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	地域団体のイベントに部屋の貸与をした。 地域交流や地域小学校の生活学習を通して、施設周辺住民等から信頼される施設となるよう良好な関係づくりに努めている。
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。	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	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	A	健康・生活相談室の開設により看護師に気軽に相談できる場を設けている。
(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	文化祭事務局の運営やクラブ連絡協議会の運営調整等を行い、各クラブの自主運営に対して支援を行っている。
(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	送迎バスの時刻表や運休情報等をホームページへ掲示し、利用者へ対しての周知を行っている。
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。
(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。	A	A	概ね事業計画書のとおり実施されている。

(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・節水の掲示を行い、経費削減に努めている
(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、館内各施設との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	A	概ね協定書、仕様書、事業計画に基づき実施されている。
(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。	A	A	個人情報取扱に関する研修を実施し、協定書、仕様書、事業計画書に基づき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	利用者アンケートや送迎バス同行による利用者へのヒアリング、各種講座等の終了後のアンケートを実施による評価を実施している。