

指定管理者実績評価表（令和5年度実績）

高齢者支援課

施設名	養護老人ホーム白鷺園（ショートステイを含む） 白鷺園デイ・サービスセンター
指定管理者	社会福祉法人 江戸川豊生会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日

評価（特記事項）	総合評価
・前年に続き新型コロナウイルス感染症の影響により様々な制限を設けながらの施設運営となった。ただし、制限を徐々に緩和しつつ可能な範囲で事業実施に努めたことや、利用者の声に耳を傾け提供サービスの内容を見直すよう努めたこと、市が作成した運営計画に基づき感染予防対策を講じたことにより、入居者及び利用者が安全安心に利用できる施設運営に努めた。 ・「さくらまつり」は入所者及び利用者の満足度向上に寄与するだけでなく、200人以上の近隣住民も参加する等、地域に欠かすことができない施設となった。 ・利用者の声を積極的に聴き、対応可能なものはスピード感をもって対応する姿勢が伺えた。食事については、定期的に食のイベントを開催し利用者一人一人の疾病等に合わせた食事提供を行うことで、食事に対する入居者の満足度も高まった。	A

区分	項目	評価観点	評価	個別の評価
Ⅰ 利用者の 平等な 確保	1 施設の設置目的・ 「公の施設」としての 基本方針の確立及び施設 目的の達成度	1 施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立しており、職員が理解しているか。	A	
		2 意欲的な管理運営がなされ、それを通じて施設目的を達成できているか。	A	
	2 市民への事業広報 活動等、市民の平等な 利用の確保についての 工夫	1 市民の平等な利用が確保されたか。どのように工夫しているか。	A	
		2 全ての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう、適切な情報提供を行っているか。	A	
Ⅱ 財政的能力及び人的 能力の保有	1 施設管理、安全対策の 内容の妥当性	1 建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか。	A	要求水準
		2 備品が適切に管理されているか。	A	
		3 清掃業務において、利用者が快適に利用できるよう状態が保持されているか。	A	
		4 警備業務において、安全で安心感のある環境を確保しているか。	A	
		5 外構施設の保守点検において、安全性が確保され、良好な機能が保持されているか。	A	
		6 植栽・樹木等の維持管理において、利用者が快適に過ごせるような景観が保たれているか。	A	
		7 3R（リデュース・リユース・リサイクル）を実践し、ごみの減量に取り組んでいるか。	A	
		8 地球温暖化防止に係る取り組み（冷暖房温度設定・節水・節電他）を実践しているか。	A	
	2 経済的（経営・収 支・資産等）に安定した 運営	1 経営的（収支・資産等）に安定しているか。	A	要求水準だが一部課題がある
		2 仕様書に定められた、若しくは事業計画書のとおり開館しているか。	B	
	3 適正な職員の配置	1 管理職を含む常勤職員及び非常勤職員の勤務実績、配置状況は適切か。（仕様書の人員配置は満たされたか）	A	要求水準
	4 個人情報の保護	1 個人情報の保護に対する体制が整っているか。	A	
	5 緊急事態への対応策	1 事故防止のための体制の構築・取り組みを行っているか。	A	
		2 事故発生時の対応体制が確立されているか。	A	
		3 災害発生時の対応体制が確立しているか。	A+	要求水準を上回る

区分	項目	評価観点	評価	個別の評価
Ⅲ 当該施設の効用を最大限に発揮させる能力及び経費の縮減	1 サービスの向上及び利用者の増加等、施設の効用を最大限に発揮させる取り組み内容	1 利用しやすい受付案内を実施しているか。	A	要求水準
		2 当該施設について、広報誌やPR誌を作成するなど、具体的な取り組みを実施し、潜在的な利用者にアピールしているか。	A	
		3 利用者の満足度を高める適切な接遇がなされているか。	A	
		4 個々のサービスについて、対応職員によって格差が生じないように、施設のサービス水準を確保するための取り組みを行っているか。（研修計画は適切であったか。）	A	
		5 職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。	A	
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。	A	
		7 利用者の意見や苦情等を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか。	A	
		8 サービス全体に対する利用者の満足度を把握し、課題がある場合には対応策を講じているか。	A	
		9 利用者の望む自主事業を適切に実施しているか。独自の工夫等はあるか。	A	
		10 地域との交流・連携に関する取り組みを実施し、地域交流の支援を実施しているか。	A	
	2 管理運営経費の縮減	1 指定管理料は適正に執行されているか。	A	
		2 事業計画書等で示した利用料金収入の目標値がどの程度達成されているか。 （当初収支計画と実態の相違） または、収入－支出がプラスになっているか。	A	
		3 効率的な管理を目指し、経費節減の努力を行っているか。	A	
利Ⅳ 用施設 状況の	1 施設の利用実績	1 施設利用者延べ人数	A	要求水準を上回る
		2 施設利用者一日平均人数	A	
Ⅴ 個別事項	1 提案事項	1 食事の提供について	A+	要求水準
		2 入浴について	A	
		3 送迎について	A	
		4 各種相談体制について	A	
		5 日常の健康管理や医療機関との連携について	A	
		6 衛生管理について	A	
		7 地域振興について	A	
		8 ボランティアの活用について	A	
		9 国・県等の監査結果について	A	
		10 サービスの向上及び利用者の増加等、施設の効果を最大限に発揮させる取り組み内容となっているか	A	

区分	項 目	評 価 観 点	評価	個別の評価
Ⅵ その他	1 市民（利用者）から寄せられた具体的意見	1 寄せられた苦情の具体的事例及び対応	A	要求水準
		2 特に多く寄せられた賞賛意見	A	
	2 意見の反映	3 利用者の意見を聴き、どのように反映させているか	A	
	3 施設管理者の意見	1 制度を導入して良かった点	A	
		2 制度を導入して悪かった点		
		3 特に実施した指定管理者への指導		
		4 現在抱える課題とその解決策（施設管理者所見）		

評価段階：A+～C

要求水準とは、協定書・仕様書及び事業計画書において求める運営管理の水準

A+（要求水準を上回る）の数	2
A（要求水準と同等）の数	45
B（要求水準だが一部課題がある）の数	1
C（要求水準に至らない）の数	0