指　定　管　理　者　実　績　評　価　表（令和7年度実績）

高齢者支援課

施設名	高齢者福祉センター芙蓉園 東部デイ・サービスセンター（地域活動支援センター併設）
指定管理者	社会福祉法人　豊立会
指定期間	令和6年4月1日～令和11年3月31日

評価（特記事項）	総合評価
令和7年度の芙蓉園は、延べ利用者数40,483人で前年度比約7%増となった。各種講座や健康・福祉事業、世代間交流事業等を実施するとともに、積極的な広報により利用促進に取り組んでいる。利用者アンケートでも高い満足度が確認されている。 東部デイサービスセンターでは、食事・入浴支援、健康管理、安全な送迎等を行い、関係機関と連携しながら在宅生活を支援している。両施設とも、防災訓練等を通じて安全管理にも取り組んでいる。 一方、収支改善や事故防止の取組は引き続き必要である。以上から、管理運営は適切に行われており、災害対応、広報・PR及び地域交流・連携については、要求水準を上回る取組と評価する。	A

区分	項　目	評　価　観　点	評価	個別の評価
Ⅰ 市民の平等な利用の確保	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	要求水準
		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 管理を安定して行う物的能力、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	
		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な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	
		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。	A	
	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	
	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+	要求水準を上回る
		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	要求水準
		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、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+	要求水準を上回る
	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	要求水準
		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。	B	要求水準だが一部課題がある
		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	要求水準
Ⅳ施設の利用状況	１　施設の利用実績	１　施設利用者延べ人数	A	
		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	
		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　教養の向上やレクリエーション等の事業について	A	
		６　日常の健康管理や医療機関との連携について	A	
		７　衛生管理について	A	
		８　地域振興について	A	
		９　ボランティアの活用について	A	
		１０　国・県等の監査結果について	A	
		１１　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	
		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	3
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