

指定管理者実績評価表（平成28年度実績）

高齢者支援課

| | |
|-------|-----------------------------|
| 施設名 | 地域福祉センターいずみの家・老人福祉センターさくらの家 |
| 指定管理者 | 社会福祉法人 習志野市社会福祉協議会 |
| 指定期間 | 平成27年4月1日～平成31年3月31日 |

| 評価（特記事項） | 総合評価 |
|--|------|
| <ul style="list-style-type: none"> ・災害ボランティアセンター開設のための資材の備蓄品の整備など、災害発生時の対応体制整備の取組を行っている。また、避難訓練においては、障がいのある方の避難を重視した訓練を行い、現実に即した改善策を考案するなど、防災への意識が高い。 ・利用者へのアンケート結果をもとに教養講座、上映会の実施など、利用者の満足度を上げる努力をしている。利用者アンケートの結果も良好である。 ・自主的に開催する介護予防教室が好評である。 | A |

| 区分 | 項目 | 評価観点 | 評価 | 個別の評価 |
|---------------------------------------|---------------------------------------|---|----|---------------|
| 保Ⅰ 市民の 平等な 利用の 確 | 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。 | B | 要求水準だが一部課題がある |
| | | 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。 | B | 要求水準だが一部課題がある |
| | | 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 | 要求水準 |
| | | 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 | 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 | 要求水準 |
| | 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 | 要求水準 |
| | | 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+ | |

| 区分 | 項目 | 評価観点 | 評価 | 個別の評価 |
|---|--|---|----|-------|
| Ⅲ 能力該及 施設及び 経費の縮 減を最大 限に発揮 させる | 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 | 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。 | | 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 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 |
| | | 2 施設利用者一日平均人数 | A | |
| Ⅴ 個別 事項 | 1 提案事項 | 1 入浴について | A | 要求水準 |
| | | 2 各種相談体制について | A | |
| | | 3 教養の向上やレクリエーション等の事業について | A | |
| | | 4 日常の健康管理や医療機関との連携について | A | |
| | | 5 衛生管理について | A | |
| | | 6 地域振興について | A | |
| | | 7 ボランティアの活用について | A | |
| | | 8 国・県等の監査結果について | A | |
| | | 9 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 | 要求水準 |
| | 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 | 要求水準 |
| | 3 施設管理者の意見 | 1 制度を導入して良かった点 | A | 要求水準 |
| | | 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 | 42 |
| B（要求水準だが一部課題がある）の数 | 2 |
| C（要求水準に至らない）の数 | 0 |