

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	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26年4月1日～平成31年3月31日

評価（特記事項）	総合評価
・入居者の高齢化や建物・設備の老朽化が進み、年々管理が難しくなっている中、質の高い施設運営に努めている。 ・季節の行事やボランティアによる慰問等、入居者、利用者の生活に変化をもたらす取り組みをしている。 ・地元の連合町会と合同でさくらまつりを実施する等、地域との交流・連携を積極的に行っている。 ・利用者の要望に沿うサービスを提供する努力をし、利用率の向上と収支の向上に着実に繋げている。 ・SNSでの活動報告やデイサービス広報誌の作成等、外に開かれた運営を行っている。	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	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	要求水準を上回る
		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	要求水準
		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 物的能力の保有、 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 の経費の縮減を 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、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+	
Ⅳ 施設利用状況の	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	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	8
A（要求水準と同等）の数	40
B（要求水準だが一部課題がある）の数	0
C（要求水準に至らない）の数	0