

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	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	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
<ul style="list-style-type: none"> ・芙蓉園文化祭（花の実園に出店を依頼）や親子陶芸教室、冬の交流会（三山幼稚園との交流）など、多世代交流・地域との交流を積極的に行っており、結果的に新規利用者が増加している。デイサービスセンターについても、高い稼働率を維持している。 ・ウォーターサーバーの設置が好評である等、自発的な環境改善の取り組みが効果を上げている。 ・アンケートの実施以外にも、日常的な利用者とのやり取りの中で聞かれた声に柔軟に対応するなど、きめ細かな対応により、温かい雰囲気のもとで運営できている。 ・芙蓉園サークルによるデイサービスへの慰問等、複合施設ならではの取り組みを行っている。 	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	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	要求水準を上回る
		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。	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 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 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	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	11
A（要求水準と同等）の数	38
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