

評価シート例（年度評価）

名古屋市清風荘の管理運営状況

1 基本情報 <所管局:健康福祉局>

指定管理者	社会福祉法人なごや福祉施設協会		
主な業務内容	軽費老人ホームの運営		
評価対象期間	令和5年4月～令和6年3月	指定管理期間	令和元年4月～令和11年3月

2 評価結果

評価項目			評価区分	特記事項
1 基本事項	(1) 平等利用	市民の利用にあたって不公平が生じていないか。	○	
	(2) 開館の実績	利用日・利用時間が遵守されているか。	○	
	(3) 情報管理	情報の管理・保護が適切になされているか。	○	
	(4) 職員体制	職員の配置、勤務実績、労働環境等は適切か。	○	
	(5) 法令等の遵守	法令、協定書等を遵守しているか。	○	
	(6) 事故・災害等への対策・対応	事故・災害等発生時の対策・対応が行われているか。	○	
2 維持管理	(1) 建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理されているか。	○	
	(2) 警備業務	安全で安心感のある環境を確保しているか。	○	
	(3) 清掃業務	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。	○	
	(4) 備品の管理	備品が適切に管理されているか。	○	
3 サービス	(1) 利用実績	当初の目標通りの利用実績を挙げているか。	○	
	(2) 事業実施状況	計画通り事業が実施されているか。	○	
	(3) 広報・PRの実施	利用促進のための取組みを実施しているか。	○	
	(4) 接客態度	接客態度、名札、服装等は適切か。	○	
	(5) 苦情・要望の把握・対応	利用者の意見、苦情を受けて、迅速に対応できているか。	○	
	(6) 利用者満足度	利用者の満足度を把握し、必要に応じて対応しているか。	○	
4 経費等	(1) 執行状況	指定管理料の執行等は適正になされているか。	○	
	(2) 収支状況	当初の予定通りの収支状況になっているか。	○	
	(3) 再委託	再委託の方法は適正か。	○	

【総合評価】

所管局のコメント・特記事項等
適切な管理運営が実施された。昨年度から引き続き感染症対策を行った上で、入居者から再開の希望が多かった、輪投げクラブや、外出レクを再開している。デザートバイキングの実施や新たなクラブ活動の開始など、入所者の意見を取り入れながら、満足度を高める取り組みが出来ている。

評価シート例（年度評価）

名古屋市長安田荘の管理運営状況

1 基本情報

＜所管局：健康福祉局＞

指定管理者	社会福祉法人愛生福祉会		
主な業務内容	軽費老人ホームの運営		
評価対象期間	令和5年4月～令和6年3月	指定管理期間	令和元年4月～令和11年3月

2 評価結果

評価項目			評価区分	特記事項
1 基本事項	(1) 平等利用	市民の利用にあたって不公平が生じていないか。	○	
	(2) 開館の実績	利用日・利用時間が遵守されているか。	○	
	(3) 情報管理	情報の管理・保護が適切になされているか。	○	
	(4) 職員体制	職員の配置、勤務実績、労働環境等は適切か。	○	
	(5) 法令等の遵守	法令、協定書等を遵守しているか。	○	
	(6) 事故・災害等への対策・対応	事故・災害等発生時の対策・対応が行われているか。	○	
2 維持管理	(1) 建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理されているか。	○	
	(2) 警備業務	安全で安心感のある環境を確保しているか。	○	
	(3) 清掃業務	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。	○	
	(4) 備品の管理	備品が適切に管理されているか。	○	
3 サービス	(1) 利用実績	当初の目標通りの利用実績を挙げているか。	○	
	(2) 事業実施状況	計画通り事業が実施されているか。	○	
	(3) 広報・PRの実施	利用促進のための取組みを実施しているか。	○	
	(4) 接客態度	接客態度、名札、服装等は適切か。	○	
	(5) 苦情・要望の把握・対応	利用者の意見、苦情を受けて、迅速に対応できているか。	○	
	(6) 利用者満足度	利用者の満足度を把握し、必要に応じて対応しているか。	○	
4 経費等	(1) 執行状況	指定管理料の執行等は適正になされているか。	○	
	(2) 収支状況	当初の予定通りの収支状況になっているか。	○	
	(3) 再委託	再委託の方法は適正か。	○	

【総合評価】

所管局のコメント・特記事項等
適切な管理運営が実施された。自然災害、感染症の BCP を策定し、入所者の生活を守る体制を構築する一方、外出レクリエーションの機会を増やす、食事を選択制にするなど、満足度を高める取り組みにも積極的であった。

評価シート例（年度評価）

名古屋市きよすみ荘の管理運営状況

1 基本情報 <所管局:健康福祉局>

指定管理者	特定非営利活動法人かくれんぼ		
主な業務内容	軽費老人ホームの運営		
評価対象期間	令和5年4月～令和6年3月	指定管理期間	令和2年4月～令和12年3月

2 評価結果

評価項目			評価区分	特記事項
1 基本事項	(1) 平等利用	市民の利用にあたって不公平が生じていないか。	○	
	(2) 開館の実績	利用日・利用時間が遵守されているか。	○	
	(3) 情報管理	情報の管理・保護が適切になされているか。	○	
	(4) 職員体制	職員の配置、勤務実績、労働環境等は適切か。	○	
	(5) 法令等の遵守	法令、協定書等を遵守しているか。	○	
	(6) 事故・災害等への対策・対応	事故・災害等発生時の対策・対応が行われているか。	○	
2 維持管理	(1) 建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理されているか。	○	
	(2) 警備業務	安全で安心感のある環境を確保しているか。	○	
	(3) 清掃業務	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。	○	
	(4) 備品の管理	備品が適切に管理されているか。	○	
3 サービス	(1) 利用実績	当初の目標通りの利用実績を挙げているか。	○	
	(2) 事業実施状況	計画通り事業が実施されているか。	○	
	(3) 広報・PRの実施	利用促進のための取組みを実施しているか。	○	
	(4) 接客態度	接客態度、名札、服装等は適切か。	○	
	(5) 苦情・要望の把握・対応	利用者の意見、苦情を受けて、迅速に対応できているか。	○	
	(6) 利用者満足度	利用者の満足度を把握し、必要に応じて対応しているか。	○	
4 経費等	(1) 執行状況	指定管理料の執行等は適正になされているか。	○	
	(2) 収支状況	当初の予定通りの収支状況になっているか。	○	
	(3) 再委託	再委託の方法は適正か。	○	

【総合評価】

所管局のコメント・特記事項等
適切な管理運営が実施された。クラブ活動の充実、食事アンケート結果の反映等、入所者の満足度を高める取り組みを行ったほか、施設の広報誌の発刊やブログの定期更新を行うことで、入所促進の取組みにも注力できていた。

評価シート例（年度評価）

名古屋市長寿荘の管理運営状況

1 基本情報 <所管局:健康福祉局>

指定管理者	社会福祉法人九十九会		
主な業務内容	軽費老人ホームの運営		
評価対象期間	令和5年4月～令和6年3月	指定管理期間	令和5年4月～令和15年3月

2 評価結果

評価項目			評価区分	特記事項
1 基本事項	(1) 平等利用	市民の利用にあたって不公平が生じていないか。	○	
	(2) 開館の実績	利用日・利用時間が遵守されているか。	○	
	(3) 情報管理	情報の管理・保護が適切になされているか。	○	
	(4) 職員体制	職員の配置、勤務実績、労働環境等は適切か。	○	
	(5) 法令等の遵守	法令、協定書等を遵守しているか。	○	
	(6) 事故・災害等への対策・対応	事故・災害等発生時の対策・対応が行われているか。	○	
2 維持管理	(1) 建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理されているか。	○	
	(2) 警備業務	安全で安心感のある環境を確保しているか。	○	
	(3) 清掃業務	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。	○	
	(4) 備品の管理	備品が適切に管理されているか。	○	
3 サービス	(1) 利用実績	当初の目標通りの利用実績を挙げているか。	○	
	(2) 事業実施状況	計画通り事業が実施されているか。	○	
	(3) 広報・PRの実施	利用促進のための取組みを実施しているか。	○	
	(4) 接客態度	接客態度、名札、服装等は適切か。	○	
	(5) 苦情・要望の把握・対応	利用者の意見、苦情を受けて、迅速に対応できているか。	○	
	(6) 利用者満足度	利用者の満足度を把握し、必要に応じて対応しているか。	○	
4 経費等	(1) 執行状況	指定管理料の執行等は適正になされているか。	○	
	(2) 収支状況	当初の予定通りの収支状況になっているか。	○	
	(3) 再委託	再委託の方法は適正か。	○	

【総合評価】

所管局のコメント・特記事項等
適切な管理運営が実施された。クラブ活動のプログラムの増加、入所者の誕生日食べたいものをデリバリーで提供するなど、入所者の満足度を高める取り組みを行った。認知症に対して施設全体で取り組む必要があると考え、いきいき支援センターに認知症サポーター養成講座を開催してもらい、入所者、職員とも認知症に対する理解を深めることができた。

施設の現状

軽費老人ホーム(4か所)

※清風荘、安田荘、きよすみ荘、緑寿荘をまとめています。

施設の現状	施設概要							
	軽費老人ホームは、低額な料金で高齢者を入所させ、食事の提供その他日常生活上必要な便宜等を供与し、明るい生活を送ることができるようにすることを目的とした施設です。 (定員:清風荘 単身136名、夫婦24名 計160名、安田荘 100名、きよすみ荘 単身100名、夫婦30名 計130名、緑寿荘 100名) 軽費老人ホームは、高齢者の生活の場である入所施設であり、一度入所されるとかなり長期間在所するのが通例となっています。 こうした入所者に対する処遇の継続性を確保するためには、同一の運営法人に一定長期間の運営をお願いすることが必要であると考え、指定管理期間の原則である4年では短すぎるため、10年の指定管理期間としています。							
	市の収支状況(千円) (5年度決算額)							
		支出			収入			
	施設	指定管理料	その他	計	使用料	その他特定財源	一般財源	計
	清風荘	231,659	0	231,659	86,898	692	144,761	231,659
	安田荘	184,772	13,200	197,972	55,999	366	141,973	197,972
	きよすみ荘	186,628	0	186,628	77,197	1,146	109,431	186,628
	緑寿荘	180,051	0	180,051	75,971	341	103,739	180,051
	特記事項							
支出のうち「その他」欄は、各施設に係る工事費。								
管理運営指標の状況	取組状況							
	指標			単位	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
	年度末における入所者数(清風荘)			人	143	131	135	138
	年度末における入所者数(安田荘)			人	90	95	96	80
	年度末における入所者数(きよすみ荘)			人	87	95	95	97
	年度末における入所者数(緑寿荘)			人	98	92	94	93
	特記事項							
	清風荘、安田荘 令和元年度より指定管理者制度 きよすみ荘 令和2年度より指定管理者制度 緑寿荘 令和5年度より指定管理者制度							

※支出のうち「その他」欄は、経常修繕費等を記載

評価シート例（中間評価）

名古屋市清風荘における指定管理者の管理運営実績

1 基本情報

<所管局：健康福祉局>

指定管理者	社会福祉法人なごや福祉施設協会		
主な業務内容	軽費老人ホームの運営		
評価対象期間	令和5年4月～令和6年3月	指定管理期間	令和元年4月～令和11年3月

2 管理運営状況（評価結果の推移）

評価項目		評価区分					特記事項
1 基本事項		元年度	2 年度	3 年度	4 年度	5 年度	
(1) 平等利用		○	○	○	○	○	
(2) 開館の実績		○	○	○	○	○	
(3) 情報管理		○	○	○	○	○	
(4) 職員体制		○	○	○	○	○	
(5) 法令等の遵守		○	○	○	○	○	
(6) 事故・災害等への対策・対応		○	○	○	○	○	
2 維持管理		元年度	2 年度	3 年度	4 年度	5 年度	
(1) 建物・設備の保守点検		○	○	○	○	○	
(2) 警備業務		○	○	○	○	○	
(3) 清掃業務		○	○	○	○	○	
(4) 備品の管理		○	○	○	○	○	
3 サービス		元年度	2 年度	3 年度	4 年度	5 年度	
(1) 利用実績		○	○	○	○	○	
(2) 事業実施状況		○	○	○	○	○	
(3) 広報・P R の実施		○	○	○	○	○	
(4) 接客態度		○	○	○	○	○	
(5) 苦情・要望の把握・対応		○	○	○	○	○	
(6) 利用者満足度		○	○	○	○	○	
4 経費等		元年度	2 年度	3 年度	4 年度	5 年度	
(1) 執行状況		○	○	○	○	○	
(2) 収支状況		○	○	○	○	○	
(3) 再委託		○	○	○	○	○	
年度ごとの総合評価（所管局のコメント・特記事項等）							
元年度	適切な管理運営が実施された。高齢者サロンの月 1 回の開催や中学生の職場体験の受け入れ等を行い、入所者と地域の方との交流、入所者同士の交流の場となった。またクラブ活動や行事等の充実に努めることで利用者の生活の充実を図った。						

2年度	適切な管理運営が実施された。新型コロナウイルスの感染対策として、様々な感染防止対策を実施することで入居者の安全な日常生活の確保に努めた。またコロナ禍における新たな行事のあり方を検討し、取り組むことで、サービスの質の向上に努めた。
3年度	適切な管理運営が実施された。開催方法を配慮しながら、前年度以前の取り組み内容を活かした行事に取り組むことで、より満足度の高いサービス提供に努めた。 また既存の職員研修に加え、他施設への派遣研修や有資格者による育成支援研修など新たな研修内容に取り組むことで職員の資質向上を図った。
4年度	適切な管理運営が実施された。入居者の希望を取り入れながら、レクリエーションや行事を積極的に行うことが出来ている。職員研修においては、Eラーニングを取り入れるなど、感染症対策にも配慮をした取り組みがみられる。
5年度	適切な管理運営が実施された。昨年度から引き続き感染症対策を行った上で、入居者から再開の希望が多かった、輪投げクラブや、外出レクを再開している。デザートバイキングの実施や新たなクラブ活動の開始など、入所者の意見を取り入れながら、満足度を高める取り組みが出来ている。

3 利用状況等

具体的な取組みや成果等

一部職員の病欠等が原因で、受入対応や、入所促進が滞った時期があったが、現在は解消している。

4 収支状況等

具体的な取組みや成果等

経費削減に積極的に取り組む状況が窺えるなど、指定期間を通じ指定管理料は適切に執行されている。

5 利用者の意見や満足度等

利用者の意見や満足度等の内容・推移

毎年実施している満足度調査において、「満足」又は「普通」と回答した入所者が90%以上である。

6 総合評価

所管局のコメント・特記事項等

指定期間を通じて適切に管理運営されている。
支援が必要な入所者の増加への対応についても取り組んでいる。

評価シート例（中間評価）

名古屋市安田荘における指定管理者の管理運営実績

1 基本情報

<所管局：健康福祉局>

指定管理者	社会福祉法人愛生福祉会		
主な業務内容	軽費老人ホームの運営		
評価対象期間	令和5年4月～令和6年3月	指定管理期間	令和元年4月～令和11年3月

2 管理運営状況（評価結果の推移）

評価項目		評価区分					特記事項
1 基本事項		元年度	2 年度	3 年度	4 年度	5 年度	
(1) 平等利用		○	○	○	○	○	
(2) 開館の実績		○	○	○	○	○	
(3) 情報管理		○	○	○	○	○	
(4) 職員体制		○	○	○	○	○	
(5) 法令等の遵守		○	○	○	○	○	
(6) 事故・災害等への対策・対応		○	○	○	○	○	
2 維持管理		元年度	2 年度	3 年度	4 年度	5 年度	
(1) 建物・設備の保守点検		○	○	○	○	○	
(2) 警備業務		○	○	○	○	○	
(3) 清掃業務		○	○	○	○	○	
(4) 備品の管理		○	○	○	○	○	
3 サービス		元年度	2 年度	3 年度	4 年度	5 年度	
(1) 利用実績		○	○	○	○	○	
(2) 事業実施状況		○	○	○	○	○	
(3) 広報・P R の実施		○	○	○	○	○	
(4) 接客態度		○	○	○	○	○	
(5) 苦情・要望の把握・対応		○	○	○	○	○	
(6) 利用者満足度		○	○	○	○	○	
4 経費等		元年度	2 年度	3 年度	4 年度	5 年度	
(1) 執行状況		○	○	○	○	○	
(2) 収支状況		○	○	○	○	○	
(3) 再委託		○	○	○	○	○	
年度ごとの総合評価（所管局のコメント・特記事項等）							
元年度	適切な管理運営が実施された。施設のホームページを定期的に更新するなど、新規入所者の確保に努めた（月平均 20 件程の問合せがある）。入所者のクラブ活動について、外部講師の派遣や新たなクラブ活動を新設するなど、クラブ活動の充実に努めた。						

2 年度	適切な管理運営が実施された。新型コロナウイルス感染症の感染防止対策を実施し、入居者の安全な生活の確保に努めた。また職員研修ではオンラインなどを活用することでコロナ禍においても職員のスキルアップに努めることが出来た。
3 年度	適切な管理運営が実施された。取り組み方法に配慮のうえ、施設内での取り組みやレクリエーションを実施することで入居者の生活の充実を図った。 また職員研修ではオンラインなどを活用することでコロナ禍においても職員のスキルアップに努めることが出来た。
4 年度	適切な管理運営が実施された。感染症対策を行っており、行事に代わる取組みとして、小規模でのレクリエーション機会を増やしたり、食事機会を分散するなど、入居者に配慮しながら出来ている。また、入居者の希望を取り入れ、少人数での外出機会を増やすなど、満足度を高める取組みも積極的に行っている。
5 年度	適切な管理運営が実施された。自然災害、感染症の BCP を策定し、入所者の生活を守る体制を構築する一方、外出レクリエーションの機会を増やす、食事を選択制にするなど、満足度を高める取組みにも積極的であった。

3 利用状況等

具体的な取組みや成果等

耐震補強工事や、空調設備の全改修等、大規模な修繕があったため、積極的な入所受入を行えない状況であったが、想定する利用定員の確保は出来ている。

4 収支状況等

具体的な取組みや成果等

指定期間を通じ、指定管理料は適切に執行されている。

5 利用者の意見や満足度等

利用者の意見や満足度等の内容・推移

毎年実施している満足度調査において、「満足」又は「普通」と回答した入所者が90%以上である。

6 総合評価

所管局のコメント・特記事項等

指定期間を通じて適切に管理運営されている。
入所者へ必要な支援が円滑に実施出来ている。