

平成27年度 公の施設目標管理型評価書【指定管理者施設用】

施設名	老人憩の家なぎさ荘		
管理者名	学校法人 新潟青陵学園	指定期間	平成25年4月1日 ~ 平成28年3月31日
担当課	中央区役所健康福祉課		
所在地	新潟市中央区水道町1丁目5337番地27		
根拠法令	国の通知昭和40年4月5日社老第88号「老人憩の家の設置運営について」		
設置条例	新潟市老人憩の家条例		
施設概要	構造 鉄筋コンクリート造平屋建 総床面積 793.96㎡ 倉庫2棟 119.24㎡, 19.87㎡ 施設内容 大広間(和室128畳), 中広間(洋室43畳相当), クラブコーナー(和室28畳), 浴室・脱衣室(男女各1), トイレ(男女各2), 事務室, 機械室, 喫煙コーナー, 職員休憩室 (昭和54年9月全面改築)		

施設設置目的	
老人の健康を保持し, その福祉の増進を図るため。	
管理・運営に関する基本理念, 方針等	
1 新潟市老人憩の家条例に基づき, 高齢者の健康の増進, 教養の向上及びレクリエーション活動の支援をするための施設の提供。 2 公の施設であることを念頭において公平で平等な利用の運営を行う。 3 利用者や市民などの意見要望を管理運営に反映させること。 4 利用者に対し, 安全及び快適な環境を提供すること。 5 新潟市個人情報保護条例に基づき, 個人情報の保護を徹底するとともに, 業務上知り得た情報について守秘義務を遵守すること。 6 効率的かつ効果的な管理運営を行い経費節減に努めること。 7 法令を遵守し, 施設の管理運営を適切に行うこと。	

平成27年度 公の施設目標管理型評価書

視 点	評価項目	評価指標	実績	評価 ※	評価コメント ※
市 民	基準利用者数の達成	利用者年間22,000人以上	利用者年間21,300人	C	社交ダンスサークルの一つが解散したことにより利用者が若干減少し、評価指標の目標は達成できなかったものの、多様な自主事業を実施することで利用者をつなぎとめている。今後は、施設そのものの利用や自主事業についての周知方法を見直す等利用者の増加に取り組んでいただきたい。
	各種サービス別満足度	利用者アンケートで ①回答数70人以上 ②職員の対応に対する満足度で「満足」が60%以上 ③施設の設備や清潔保持に対する満足度で「満足」が60%以上 ④自主事業に対する満足度で「満足」が60%以上	①9月 75人 2月 72人 満足 まあ満足 ②9月 63% 29% 2月 56% 39% ③9月 49% 41% 2月 39% 49% ④9月 39% 44% 2月 42% 46%	A	「まあ満足」を含めるとどの項目も8割以上の方が満足と回答しており、利用者の満足度は高い。アンケート内で得られた利用者からの要望、不満については管理人とも協議を行い改善に取り組んでいる。今後も改善に取り組み、満足度向上に努めていただきたい。
	苦情・要望に対する対応	苦情・要望には7営業日以内に回答	要望について、物品購入に関するものは検討の上早急に対応し、接遇に関する要望は管理人と協議のうえ改善を図っている。要望にどのように対応したか、施設内に掲示して利用者に周知し、対応不可の場合はその理由を付している。	A	利用者からの要望に迅速に対応するだけでなく、回答を施設に掲示することで、運営の透明化を図っている点は評価できる。
	設置目的に合致したサービス提供	設置目的を達成するため、又は利用を促進する事業を年2回以上実施	年間6種の自主事業を実施	A	血圧測定や学生のクラブ活動発表、園児とのクリスマス交流会等、多様な事業を実施し、多世代交流にも取り組んでいる。
財 務	利用者1人あたりのコスト削減額	利用者1人あたりコストを500円以下	1人あたりの経費531円(経費総額11,316千円÷21,300人)	C	利用者数の減により評価目標には届かなかったが、光熱水費削減には取り組んでいる。今後も継続するとともに利用率の向上を図り、コストの引き下げに努めていただきたい。
業 務	業務仕様書等に定める事項の遵守	①業務仕様書等に定める事項の遵守 ②関係法令の遵守	①遵守できている ②遵守できている。	B	適切に運用遵守されている。
	安全責任者の配置と安全確保体制の確立	①目視による施設の安全点検を月1回以上実施 ②防災訓練年2回以上実施	①管理人が毎日異常がないか目を配り、何かあれば都度指定管理者に報告を行っている。 ②6月・10月に防災避難訓練を実施	A	①評価指標を上回る回数の安全点検を行っている。 ②評価指標を満たす回数の訓練を実施している。
	事件・事故発生時の対応の適切さ	①対応マニュアルの整備 ②速やかな処置及び報告	①事故対策マニュアルは整備済み ②救急搬送等の発生時は新潟市に迅速に連絡している	B	対応マニュアルを整備し、事故発生時の市への報告も迅速に行われている。
人 材	配置人員のミッションの理解度とスキルの習熟度	①業務マニュアルの整備 ②職員研修を年2回以上実施	①業務マニュアルについては作成していない。 ②年2回のアンケート実施後、管理人4名に対してアンケート結果の報告と、結果を受けて利用者への接遇を改善する趣旨の研修を実施した	B	①これまでの経験を基にマニュアルの整備をお願いしたい。 ②利用者からの意見を基に接遇の改善を行っており、要求水準を満たす回数の研修を行っている。今後は、外部講師を招いての接遇研修等による職員のスキル向上に取り組んでいただきたい。
	労働基準の充足	労働関係法令の遵守	労働関係法令を遵守し、管理人の労務管理を行っている	B	関係法令を遵守されている。

【評価基準】

- A: 要求水準(評価指標)を達成し、かつその達成度・内容が優れている
- B: 要求水準(評価指標)が達成されている
- C: 要求水準(評価指標)が達成されていない

※評価について、「A」を付ける場合は「優れている点」を、「C」を付ける場合は「達成されていない点」を、「評価コメント」欄に明記してください。(評価指標が達成されているだけなら「B評価」で、その達成度や内容が優れていなければ「A評価」とはなりませんので、ご注意ください。)

指定管理者記載欄(アピールしたい事項・未達成項目への改善策等)

今年度は、利用者アンケートの集計結果に加え、アンケートに記載された要望事項への対応についても施設内に掲示し、運営の透明性を高めるよう努めた。利用者の声をより多く収集するため、アンケート用紙を管理人から手配りすることにより回答数を増加させることができた(26年度102件→27年度147件)。一方、施設の運営全般について「満足」「まあ満足」との回答割合は低下しており(26年度96.1%→27年度88.4%)、次年度に向けての課題となっている。多世代交流や利用者の健康・福祉の向上を目的とする自主事業には、定番となった血圧測定・クリスマス会・ミュージカルに加え、新潟第一興商の協力により「DKエルダースシステム」を用いて高齢者の運動不足解消を目的とする健康体操を定期開催し、これまでに引き続き利用者サービスの向上に努めている。

所 管 課 に よ る 総 合 評 価 (所 見)

利用者の安全に配慮し、概ね適切に施設運営が行われている。頻りに施設を利用していたサークルが解散した影響もあり、前年から利用者数は若干減少したが、自主事業の開催種目を増やし(H26年度4種→H27年度6種)利用者数の増加に取り組んでいる。今後も継続して取り組んでいただきたい。また、アンケート用紙を手配りすることで、回答数を増やす取り組みは、より多くの利用者の意見を取り入れ、施設運営の改善に繋がるものであり、指定管理者として優良と評価できる。今後は、利用者数増に向けた周知方法の工夫、外部講師を招いての接遇研修等による職員のスキル向上に取り組んでいただきたい。