

新潟市老人憩の家鳥屋野荘の管理運営について

揭示用

地方自治法の一部が改正され、公の施設の管理について、「指定管理者制度」が創設されました。この制度は、公の施設に係る管理主体の範囲を民間事業者まで広げることにより、住民サービスの向上を図るとともに、経費の節減等を図ることを目的としています。市では、施設の機能を生かした効果的・効率的な管理運営を図るため、指定管理者制度への移行に努めてきたところです。この度、指定管理者が、公の施設を適切に管理運営し、良好なサービスを提供しているかを確認・評価しましたので、評価の結果について揭示します。

評価対象の指定管理者	新潟市中央区老人クラブ連合会鳥屋野地区協議会
評価対象の期間	平成31年4月1日～令和2年3月31日

1.施設サービス提供 (施設そのものを市民に提供することで、協定等で定めるサービスが実施できているか) ※1 ※2

評価項目		評価	新潟市中央区健康福祉課コメント欄
1	利用時間等	○	概ね適切に行われ、利用者アンケートでは、施設運営については8割以上の方から「満足」と回答をいただき、管理人対応については9割以上の方から「満足」と回答をいただき、高く評価できる。今後も、気持ち良く利用していただける施設運営に努めていただきたい。利用者からの要望に対し、市と協力してスロープを設置しており、快適に利用できる環境づくりに励んでいた。
2	適正な人員配置	○	
3	平等利用の確保	○	
4	利用者の安全確保	○	
5	案内等の対応と接遇	◎	
6	苦情への対応等	◎	
7	緊急体制	○	
8	利用実績	○	

2.事業(市の事業, 自主事業) (施設を利用して市民に提供している事業について、協定等で定める内容が実施できているか)

評価項目		評価	新潟市中央区健康福祉課コメント欄
1	目的にあったサービス提供	○	民謡や書道の自主グループの活動に施設を提供するなど、高齢者の教養の向上及び施設の利用促進に取り組んでいた。自主事業についても、健康づくり教室を企画・実施し、利用者に好評であった。今後も積極的な自主事業の取組みを企画し、実施継続していただきたい。
2	情報提供・接遇	○	
3	自主事業配分	◎	
4	サービス向上の観点	◎	
5	苦情等への対応	○	

3.施設の管理 (施設自体の保守管理, 修繕や, 震災等への対応等)

評価項目		評価	新潟市中央区健康福祉課コメント欄
1	建物保守管理等	○	施設の安全・衛生確保に努め、入浴施設の管理は法令を遵守していた。施設や設備機器等について、適時安全の確認を行い、異常が認められる場合は、迅速に市に報告がなされていた。
2	個人情報保護	○	
3	備品等の管理	○	
4	衛生管理	○	
5	清掃	○	
6	修繕	○	
7	環境配慮	○	
8	再委託	○	
9	災害等への対応	○	
10	関係団体, 地域との連絡調整	○	
11	管理記録	○	

4.歳入歳出 (協定における収支計画等に沿っているか, 経費等の縮減はできているか)

評価項目		評価	新潟市中央区健康福祉課コメント欄
1	管理経費等の縮減	○	使用量の縮減及び予算内の執行に努めていた。
2	光熱水費に係る使用量の縮減	○	

5.総合評価 (上記の1から4を踏まえての総合評価)

小規模な施設であるが、利用者間の調整を図りながら、高齢者の生きがい向上及び健康増進に寄与した。利用者アンケートを実施して意見や要望の把握に努め、管理人の対応に利用者から高い満足度を得ており、指定管理者として優良と評価できる。また、自主事業として健康教室を企画実施し、利用者から好評だった点も評価できる。今後は、より一層のサービス向上に取り組むとともに、アンケートで寄せられた声をもとに継続的な自主事業の取組みを検討いただきたい。

※1 各評価項目ごとに「◎」「○」「△」「×」の4段階で評価

- ◎ : 仕様を超えるなど、「○」ランク以上の特にめざましい成果があった。
- : 事業計画や仕様書を基に協議により定めたサービス水準を達成した。
- △ : 「改善指導書」など市が相当程度指導するなどして何とか水準をクリアできた。
- × : 仕様、サービス水準達成できなかった。

※2 「1.施設サービス提供」～「4.歳入歳出」について「A」から「D」の4段階で評価

- A : 多くの評価項目において「◎」があり、残りの項目についても全て「○」である場合。
- B : 全ての項目が「○」以上である場合。
- C : 「△」の項目が1つでもある場合。
- D : 「×」の項目が1つでもある場合。

評価に関するお問い合わせ先 中央区役所健康福祉課 高齢介護担当 025-223-7216(直通)