

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	老人憩の家ひばり荘		
管理者名	社会福祉法人 坂井輪会	指定期間	平成27年4月1日 ~ 平成32年3月31日
担当課	中央区役所健康福祉課		
所在地	新潟市中央区窪田町4丁目271番地3		
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2階建 1階の一部・2階 延床面積 379.02㎡ 施設内容 大広間, ワークルーム, 浴室, 事務室等 (平成10年7月移設)		

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を行うこと。 (2) 公の施設であることを認識し, 市民の平等利用が確保されるように公平な管理運営を行うこと。 (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) 利用者からの苦情を解決する体制を取り, サービスの向上に努めること。 (7) 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。 (8) 省エネルギーに努めるとともに, 廃棄物の発生を抑制し, 環境に配慮した管理を行うこと。 (9) 近隣住民や他の組織, 事業者と良好な関係を維持すること。 (10) 利用者の増加に努めること。 (11) 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13,100人以上	12,486人	C	評価指標を下回っている。利用者減少の原因を解析し、問題点の改善に向けた取り組みを検討していただきたい。
	各種サービス別満足度	利用者アンケートで ①回答数40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	未実施	C	利用者アンケートは、施設に対する要望を聞き出す重要な方法であり、平成28年度からは必ず実施していただきたい。
	苦情・要望に対する対応	①対応マニュアルの整備 ②苦情・要望には7営業日以内に回答	①整備中。苦情、要望などについては、内容、対応結果等を業務日誌に記録し、今後の業務運営に役立てている。 ②当日ないしは翌日までに対応している。	B	①苦情、要望等への対応記録をマニュアルの整備につなげていただきたい。 ②苦情や要望には迅速に対応すると共に、市への報告や相談も適切に行われている。
	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	「地域包括支援センターふなえ」の協力の下、月1回健康相談会を実施した。月2回第1、第3火曜日に地域のお茶の間サロンを17回開催した。	A	評価指標を達成している。今後は、お茶の間サロンに加え、地域の方を対象にした学習会の開催等自主事業の多様化に努めていただきたい。
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776円以下	総費用額10,043,864円を延べ利用者数12,486人で除した一人当たりのコスト単価804円となった。	C	施設の修繕が多数発生したことが、総費用額の増加につながったが、光熱水費の削減及び利用率の向上により、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業務仕様書に定める事項については遵守している。 ②関係法令に関しても同様である。	B	適切に運用遵守されている。
	他施設との連携に対する理解	併設施設との共同事業開催を年1回以上	併設施設と合同で防災訓練を2回行ったが、共同事業の開催はなかった。	C	デイサービスセンターの利用者と併設施設である老人憩いの家の利用者、双方が参加し、一緒に取り組むことができるような共同事業の開催を検討していただきたい。
	安全責任者の配置と事件・事故発生時の対応の適切さ	①対応マニュアルの整備 ②防災訓練年2回以上実施	①整備済 ②火災の避難訓練は2回行ったが、地震や水害を想定した総合防災訓練は行っていない。	B	①対応マニュアルを整備し、それに沿った対応ができています。 ②指標を満たす回数の防災訓練を実施している。
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整備中 ②自主事業としてお茶の間の交流会(中央区社協主催)に1名が参加した。その他の研修には参加できていない。	C	①今年度の経験を基に、マニュアルの整備をお願いしたい。 ②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	労働関係法令は遵守している。	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)

前任の指定管理事業所から管理運営を引継ぎ安全、安心の管理運営に努めてきたが、初年度という事で全体的な評価は高くないと思っている。特に開所以来18年を経過し、設備の老朽化が目立ち修繕等については、ご利用者の要望が多い事項から順次改修を進めてきた。大規模修繕を除くと和室とワークルームの照明器具の更新、浴槽のタイルの目地の修繕が残されており、28年度以降中央区役所と相談しながら改修を進めていきたい。27年度決算では15万8千円の赤字決算とならざるを得なかったが、28年度以降は黒字運営となるよう経費の節約に努めながら安心、安全の施設運営を進めていきたい。

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。
利用者からの苦情、要望に迅速に対応する点は評価できる。一方で、利用者アンケートが未実施であり、日ごろから利用者の意見を取り入れ、施設運営の改善に取り入れようとする姿勢が望まれる。
また、指定管理の初年度ということもあり、予算の運用に苦慮されたが、今年度の経験を活かし、平成28年度は経費削減に努めていただきたい。
自主事業に関しては、地域の茶の間を開催することで交流の場を設け、高齢者の引きこもり防止や認知症予防に取り組んでいる。地域の茶の間では、介護保険サービスガイドを用いた勉強会を開催し、介護保険の利用を検討している方の相談の場となっている。高齢者の不安を取り除くことにつながっており、今後も継続して実施していただきたい。