

平成26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	新潟市老人福祉センター いこいの家楽友荘		
管理者名	(株)NKSコーポレーション新潟支店	指定期間	平成24年4月1日 ~ 平成27年3月31日
担当課	南区 健康福祉課		
所在地	区名	南区	住所 味方583番地1
根拠法令	老人福祉法		
設置条例	新潟市老人福祉センター設置条例		
施設概要	鉄筋コンクリート平屋建 延べ床面積 460.57㎡		

施設設置目的
<p>高齢者に対して、相談に応ずるとともに、高齢者の健康増進、教養の向上及びレクリエーションのための便宜の供与を目的として、新潟市老人福祉センターを設置する。</p>
管理・運営に関する基本理念、方針等
<p>当該施設の管理運営の基本方針 学習、文化活動、仲間づくり、交流、次世代育成ができる場所を目指し、地域の高齢者の方が気軽に継続的に安全に安心して利用できる身近な場所として、管理運営を行うことを理念といたします。</p> <p>職員配置について 月寿荘管理運営責任者には、企画開発室副室長が当たります。管理人については適任者を充てるとともに、設備管理等においては支店設備担当が密接な連携のもとに管理体制を組み万全を期します。</p> <p>職員の研修計画について 【基本研修】 指定管理施設を対象とした接遇研修を行い資質の向上に繋がります。 施設業務に関する教育研修は、同種の施設単位に施設の特徴を踏まえ各施設に即応した研修を実施します。 社員は、消防署等が実施する救命救急講習を受講済みであり、引き続き体制の強化を図ります。 学習して理解したことを実際の作業に具体的に正確に理解させ、技術の高度化の出発点とします。</p> <p>【消防訓練・防火訓練】 管理運営の業務責任者が実施計画を策定し、消防訓練・防火訓練を2回実施します。</p> <p>機密情報や個人情報の保護のためにとる処置について 個人情報保護条例を遵守し、個人情報を適性に取扱い個人の権利利益を保護します。</p> <p>高齢者への配慮及び利用者へのサービス向上等について 【高齢者への配慮】 来館者の状況を把握します。 具体的実施事項を考え改善します。 社員の資質向上を目指します。 利用者の祖点にたったサービスを推進します。</p> <p>【苦情への対応について】 「苦情・要望対応マニュアル」を策定し対応します。 苦情を受け付けるだけでなく、内容を吟味し迅速な対応をとります。 苦情は遅滞なく市等に報告します。</p> <p>衛生管理について 【浴槽、浴室、脱衣所の衛生管理】 浴場に関する法令の遵守は勿論、利用される皆様が高齢であり体力的なことを考え、特に細菌感染等の無いよう最大限の注意をし適正な管理を行います。</p>

視 点	評価項目	評価指標	実績	評価 ※	評価コメント ※
市 民	広報の充実	施設概要を紹介し利用者の利便性を高めるための広報誌による情報発信<1回以上)	広報誌などによる情報発信の実績なし	C	館内掲示だけでなく、チラシを区だより等に掲載することで利用客増を図られたい。
	基準利用者数の達成	①施設利用者数(22,400人以上) ②施設利用者数(80人以上/月平均)	①29112人 ②101人/月平均	A	要求水準を大幅に上回り達成されている。
	基準稼働率の達成	①個室(3室)稼働率(20.0%以上)	19%	B	概ね達成水準並みである。
	各種サービス別満足度	利用者アンケートで ①接客(施設案内等)に対する満足度で、「満足」以上(7割以上) ②各種相談コーナーに対する満足度で、「満足」以上(6割以上) ③教養講座に対する満足度で、「満足」以上(6割以上) ④レクリエーションに対する満足度で、「満足」以上(6割以上)	設置しているがアンケート回答実績なし	C	今後積極的に利用者の方々へアンケートをお願いし、各種サービス別に向上を図り満足度を上げられるよう努められたい。
	苦情・要望に対する対応	①苦情・要望には迅速に対応 ②対応マニュアルの整備	①苦情・要望に対する5営業日以内の回答及び区への当日内の報告 ②整備済み	A	迅速に対応されており、マニュアルについても作成されている。
	設置目的に合致したサービス提供	①各種相談コーナーの相談件数(2回以上) ②教養講座の参加者数(5人以上) ③レクリエーションの参加者数(5人以上) ④教養講座の開催回数(2回以上) ⑤レクリエーションの開催回数(1回以上)	①実績なし ②③④⑤ 月1回の公民館事業「シルバーカレッジ」大広間にて実施しています	B	
財 務	利用者1人あたりのコスト削減額	利用者1人あたりのコスト(464円以下)	371円	A	要求水準を大幅に上回り達成されている。
	管理運営経費の削減	管理運営経費の削減を図る。	電気・ガス代等経費の削減努力の徹底	B	
	市の歳入の増加	使用料収入(200,000円以上)	1,173,910円	A	要求水準を大幅に上回り達成されている。
	他施設との連携に対する理解	他施設との ◆連絡頻度・連絡回数 ◆定期的な会議等の開催(1回以上)	事務所とは営業日ごとに報告・連絡月寿荘とは定期的に連絡を取っています。	B	
	仕様書に定められた各種人員配置の有無	業務仕様書に定められた人員が業務内容ごとに適切に配置されているか。	適切に配置されています	A	適切に配置されている。

業 務	人員計画の合理性・妥当性	<ul style="list-style-type: none"> ◆受付業務の配置人員 ◆常に2名など配置人員を固定せず ・繁忙時点(季節別, 時間帯別): 2名 ・閑散時点: 1名 など, 人員配置がサービス水準の維持のほか, 経費の節減にも配慮したものが。	シルバーカレッジ実施時には、受付人員を2人に増員しています	A	経費削減に配慮された人員配置となっており, 良好に運営されている。
	日常連絡の適切さ	<ul style="list-style-type: none"> ◆管理者が業務の遂行のなかで, 主管課と適切に情報をやりとりしているか。 ◆事故の状況や対応経過について速やかに報告しているか。 	適切に実施されています	A	適切になされている。
	事業計画・事業報告の適切さ	<ul style="list-style-type: none"> ◆業務報告書など各種報告書には, 業務仕様書などに定められた内容が適切に記載されているか。 ◆期日までに各種報告書が提出されているか。 	適切に実施されています	A	適切になされている。
	改善勧告時の対応の迅速さ・適切さ	業務の改善を行うよう指導した際に, 対応が迅速かつ適切であるか。	適切に実施されています	A	適切になされている。
	安全責任者の配置と安全確保体制の確立	<ul style="list-style-type: none"> ◆地震などの災害時, 事件事故の発生時に対応するために, 安全責任者が常時配置されているか。 ◆緊急時の連絡体制が整備されており, また現実に機能する内容となっているか。 	管理人が安全責任者を兼ねています 緊急連絡網整備済み	A	安全責任者が配備されており, 緊急連絡網も整備されているため, 緊急時の体制は整っている。
	事件・事故発生時の対応の適切さ	<ul style="list-style-type: none"> ◆事件事故の発生時など, 緊急時の対応マニュアルの整備 ◆防災訓練や講習の実施(2回以上) 	マニュアル整備済み 防災訓練年2回実施	A	マニュアルも整備されており, 防災訓練も5, 11月と実施されている。
	その他業務仕様書等に定める事項の遵守	業務仕様書等に定める事項の遵守	遵守しています	A	適正に運用遵守されている。
	当該施設の管理に係る関係法令の遵守	当該施設の管理において関係する法令を遵守しているか。	遵守しています	A	適正に運用遵守されている。
守秘義務の徹底	<ul style="list-style-type: none"> ◆業務仕様書に記載されている守秘義務を徹底したか。 ◆機密情報の取り扱いに関するマニュアルの整備 	個人情報保護に関するマニュアルを整備済み	A	マニュアルも整備されており, 適正になされている。	
人 材	配置人員のミッションの理解度とスキルの習得度	<ul style="list-style-type: none"> ◆業務に必要な知識や技能の向上を図るための研修の実施(1回以上) ◆業務マニュアルの整備 	年2回社内研修を実施(サービスマナー/おもてなし, コンプライアンス)	A	要求水準以上の回数の研修が行われている。今後とも積極的に研修を実施し, 業務に必要な知識・技術の向上を図られたい。
	労働基準の充足	◆労働基準法, 労働安全衛生法その他の労働基準に係る法令の遵守	遵守しています	A	法令を順守し, 運営されている。

【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)

仕様書に定める事項・法令を遵守し、施設の運営をしている。

広報充実の改善策として、館内だけでなく、自主事業のチラシを区だより等に掲載することで利用客増を図りたい。

所 管 課 に よ る 総 合 評 価 (所 見)

要求水準を大幅に上回る項目も多く、また各遵守項目においても適正に遵守しており、指定管理者として優良と評価できる。

評価の低い項目に関しては、次年度に重点的に取り組まれない。