

新潟市老人福祉センターいこいの家楽友荘

平成26年度 業務報告書

指定管理者 株式会社NKSコーポレーション新潟支店 印



- 添付書類・・・・・・・・
- ①年間利用状況調
 - ②清掃報告書（日常・定期）
 - ③設備点検報告書
 - ④警備業務報告書
 - ⑤事故・苦情等報告書
 - ⑥光熱水費推移一覧表
 - ⑦収支報告書
 - ⑧指定管理業務確認・評価シート

新潟市老人福祉センターいこいの家楽友荘 利用状況調 平成26年度分

月	日数	利用者数（人）										個室利用数（室）			定期券発行数 （利用者数とは別計）			
		使用料徴収なし				使用料徴収あり						のぞみ	ひかり	みのり	使用料徴収あり			なし
		60歳以上 定期券 利用	60歳以上 入浴無し	免除 対象人数 ※	小計	60歳以上 100円利用	市内 60歳未満	小中学生	市外	小計	合計				1か月券 500円 発行	6か月券 3000円 発行	1年券 5000円 発行	
4	25	2,061	226	120	2,407	195	11	0	0	206	2,613	10	5	15	96	2	1	0
5	24	1,964	237	115	2,316	174	7	0	0	181	2,497	10	5	15	78	0	0	0
6	25	1,967	221	124	2,312	131	5	0	0	136	2,448	10	7	16	82	1	18	0
7	26	2,127	201	150	2,478	142	6	0	0	148	2,626	8	5	14	80	7	9	0
8	24	1,936	201	127	2,264	100	9	1	1	111	2,375	11	2	12	96	0	2	0
9	21	1,647	197	100	1,944	106	9	0	3	118	2,062	11	3	13	76	0	2	0
10	26	1,935	210	98	2,243	136	5	0	0	141	2,384	13	6	12	77	2	1	0
11	24	1,837	194	103	2,134	130	7	0	0	137	2,271	8	4	14	84	0	0	0
12	23	1,738	179	115	2,032	143	12	1	0	156	2,188	12	3	12	61	2	4	0
1	23	1,883	228	133	2,244	230	14	1	1	246	2,490	11	2	11	96	7	4	0
2	23	1,945	228	124	2,297	216	13	0	0	229	2,526	11	5	14	86	0	3	0
3	25	2,056	230	133	2,419	195	18	0	0	213	2,632	11	3	13	80	0	1	0
計		23,096	2,552	1,442	27,090	1,898	116	3	5	2,022	29,112	126	50	161	992	21	45	0

↑ ※免除による定期券利用券利用の障がい者を除く

開館日数	289	月間使用料（円）							計	1,005,410	個室	個室	個室
		100円 利用	市内60歳 未満	小中学生	市外	1か月券	6か月券	1年券			使用料 （円）	使用料 （円）	使用料 （円）
		@ 100	@ 250	@ 120	@ 450	@ 500	@ 3,000	@ 5,000			@ 500	@ 500	@ 500
1日平均 利用者数	101	計	189,800	29,000	360	2,250	496,000	63,000	225,000	63,000	25,000	80,500	

※ 1日平均利用者数・有料者数は、小数点以下を四捨五入

使用料合計（円） 1,173,910

平成26年度清掃業務(日常)報告書 (施設名 : いこいの家楽友荘)

部屋名等	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
1.玄関ホール	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
入りのガラス	随時	随時	随時	随時	随時	随時						
2.通路(1階)	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
3.事務室	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
4.男子トイレ	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
金属部磨き	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△
5.女子トイレ	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
金属部磨き	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△
6.脱衣所トイレ	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
金属部磨き	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△
7.大広間	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
8.ステージ	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
9.個室	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
10.機械室	随時	随時	随時	随時	随時	随時						
11.浴室前室	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
12.浴室・脱衣室	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
金属部磨き	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△
13.浴槽	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
14.手すり	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△
15.ガラス戸	随時	随時	随時	随時	随時	随時						
16.窓ガラス内外	随時	随時	随時	随時	随時	随時						
17.照明器具	随時	随時	随時	随時	随時	随時						
18.外周り・駐車場	随時	随時	随時	随時	随時	随時						

※実施月に該当するマークを記載する。但し、毎月の公衆浴場自主管理報告書で報告済みの清掃及び消毒は未記入でもかまいません。

○ 毎日、1回以上清掃を実施している。

△ 人が触る箇所(手すり等)を毎日1回以上拭いている。

総括・評価

清掃仕様及び県条例を遵守して日常清掃業務を行い、施設の安全衛生を確保しました。

1.利用者が触る箇所は1日1回以上は、拭き取り掃除を行いました。

2.備品類についても清掃を随時行っています。

平成26年度清掃業務(定期)報告書 (施設名 : いこいの家楽友荘)

部屋名等	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
1.玄関ホール	✓1	✓1	✓1	✓1	✓1	✓1	✓1	✓1	✓1	✓1	✓1	✓1
入り口のガラス	✓1	✓1	✓1	✓1	✓1	✓1	✓1	✓1	✓1	✓1	✓1	✓1
2.通路(1階)	✓1	✓1	✓1	✓1	✓1	✓1	✓1	✓1	✓1	✓1	✓1	✓1
3.事務室	✓1	✓1	✓1	✓1	✓1	✓1	✓1	✓1	✓1	✓1	✓1	✓1
4.男子トイレ	④	④	④	④	④	④	④	④	④	④	④	④
金属部磨き	④	④	④	④	④	④	④	④	④	④	④	④
5.女子トイレ	④	④	④	④	④	④	④	④	④	④	④	④
金属部磨き	④	④	④	④	④	④	④	④	④	④	④	④
6.脱衣所トイレ	④	④	④	④	④	④	④	④	④	④	④	④
金属部磨き	④	④	④	④	④	④	④	④	④	④	④	④
7.大広間	✓1	✓1	✓1	✓1	✓1	✓1	✓1	✓1	✓1	✓1	✓1	✓1
8.ステージ	✓1	✓1	✓1	✓1	✓1	✓1	✓1	✓1	✓1	✓1	✓1	✓1
9.個室	✓1	✓1	✓1	✓1	✓1	✓1	✓1	✓1	✓1	✓1	✓1	✓1
10.機械室	✓1	✓1	✓1	✓1	✓1	✓1	✓1	✓1	✓1	✓1	✓1	✓1
11.浴室前室	④	④	④	④	④	④	④	④	④	④	④	④
12.浴室・脱衣室	④	④	④	④	④	④	④	④	④	④	④	④
金属部磨き	④	④	④	④	④	④	④	④	④	④	④	④
13.浴槽	②	②	②	②	②	②	②	②	②	②	②	②
14.手すり	①	①	①	①	①	①	①	①	①	①	①	①
15.ガラス戸	✓1	✓1	✓1	✓1	✓1	✓1	✓1	✓1	✓1	✓1	✓1	✓1
16.窓ガラス内外	□1	□1	□1	□1	□1	□1	□1	□1	□1	□1	□1	□1
17.照明器具					◎1				◎1			
18.外周り・駐車場	✓1	✓1	✓1	✓1	✓1	✓1	✓1	✓1	✓1	✓1	✓1	✓1

※実施月に該当するマークを記載する。但し、毎月の公衆浴場自主管理報告書で報告済みの清掃及び消毒は未記入でもかまいません。

- レ 清掃を実施している。(レと実施回数を記載)
- 消毒を実施している。(○の中に実施回数を記載)
- △ ワックス掛けを実施している。(△の中に実施回数を記載)
- 窓ガラスの清掃を実施している。(□と実施回数を記載)
- ◎ 照明器具の清掃を実施している。(◎と実施回数を記載)

総括・評価

自主事業として清掃指導をしました。定期清掃業務に於いて、全館清掃を実施し、床のワックス掛けを行い、施設を良好な状態で管理保全しました。

設備点検等業務報告書

種類	機器等 (参考)	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
電気設備	一般電気設備	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	高・低圧関係												
	モーター												
	配電盤	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	分電器												
	開閉器												
空調設備	エアコン												□
	床暖房												
	ポンプ												
	フィルター												
	配管												
	サーモ												
入浴施設給湯設備	ボイラー	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	ポンプ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	塩素自動吸入装置	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	循環ろ過装置	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	パイプラ装置												
	温度表示計	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	給湯管	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	排水管	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
消火設備	消火器					⊙							⊙
	消火栓設備					⊙							⊙
	非常警報設備					⊙							⊙
	煙感知器					⊙							⊙
	誘導灯					⊙							⊙
	防火扉												

※実施月に該当するマークを記載する。(施設によって機器等を追加願います。)

- ✓ ほぼ毎日、異常がないかを確認している。
- ⊙ 3日に1回程度異常がないかを確認している。
- 週に1回程度異常がないかを確認している。
- △ 月に2回程度異常がないかを確認している。
- 月に1回程度異常がないかを確認している。
- Ⓛ 又は Ⓜ 定期点検を実施している。
- Ⓜ は、指定管理者が実施。
- Ⓜ は、再委託業務

総括・評価
 防災設備管理業務として、年2回(8月・3月)の自動火災報知設備・ガス漏れ警報装置・非常放送設備等の点検をしました。
 上記に併せ、消防訓練を実施。通報訓練・消火訓練・避難訓練を行いました。

平成26年度 警備業務報告書

施設名 いこいの家楽友荘

異常発生 月日（曜日）	時間等	関係者氏名等	発生状況及び対処等
			警備に関し、異常・問題は発生しておりません。

※ 上記以外の開所時間以外は、機械警備が正常に作動していました。

※ 警備会社からの報告書が内容を満たしていれば、それを添付し別添のとおりでもかまいません。

平成26年度 事故・苦情等報告書

1. 事故報告

(1) 事故の発生状況（日時、場所、人数等）

・特にありません。

(2) 事故に対する措置内容

2. 苦情報告

(1) 苦情の受付状況（受付日時・場所、内容等）

・特にありません。

(2) 苦情に対する措置内容

・特にありません。

3. その他報告事項

・特にありません。

光熱水費年度別月別推移一覧表（施設名：いこいの家楽友荘）

（金額：円）

	金額等	4月	5月	6月	7月	8月	9月	上期計	10月	11月	12月	1月	2月	3月	下期計	合計
上水道	使用量		1,027m ³		1,057m ³		1,030m ³	3,114m ³		937m ³		969m ³		1,079m ³	2,985m ³	6,099m ³
	金額		179,533		190,235		185,220	554,988		167,944		173,888		194,322	536,154	1,091,142
下水道	使用量		1,027m ³		1,057m ³		1,030m ³	3,114m ³		937m ³		969m ³		1,079m ³	2,985m ³	6,099m ³
	金額		252,745		270,140		260,992	783,877		234,079		242,578		277,603	754,260	1,538,137
電力	使用量	2,459kw	2,355kw	2,301kw	2,460kw	2,831kw	2,356kw	14,762kw	2,116kw	2,010kw	2,447kw	2,722kw	2,463kw	2,549kw	14,307kw	29,069kw
	金額	81,387	81,265	80,287	85,152	96,568	81,408	506,067	73,589	70,150	83,666	92,359	84,704	87,874	492,342	998,409
動力	使用量	1,599kw	1,676kw	1,535kw	1,582kw	1,655kw	1,465kw	9,512kw	1,538kw	1,578kw	1,701kw	1,720kw	1,615kw	1,727kw	9,879kw	19,391kw
	金額	36,925	40,223	37,893	39,767	42,051	38,417	235,276	38,377	37,867	39,864	40,282	38,801	41,002	236,193	471,469
ガス	使用量	3,677m ³	2,439m ³	2,136m ³	1,909m ³	1,770m ³	1,509m ³	13,440m ³	1,472m ³	2,068m ³	2,932m ³	4,955m ³	1,937m ³	3,533m ³	16,897m ³	30,337m ³
	金額	398,452	275,031	241,786	216,344	200,591	171,324	1,503,528	166,756	232,344	327,893	552,707	219,600	400,753	1,900,053	3,403,581

※新潟市社会福祉協議会以外は、該当年度だけの記載でかまいません。

指定管理業務確認・評価シート

- ◎: 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するなど、指定管理業務を指導されることなく実施した。
 △: 「改善指導書」「改善指示書」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ーできた。
 ×: 仕様、サービス水準達成できなかった。

施設名 (いこいの家楽友荘)

	評価項目	評価	判断基準
1.施設サービス提供	1 利用時間等 利用時間、利用日が遵守されているか。	○	① 利用時間が遵守されている。 ② 利用日が遵守されている。
	2 適正な人員配置 施設提供のため、適正な人員配置が行われているか。	○	① 法令等の配置基準を満たしている。 ② 協定で定めた人的サービスを、問題なく提供している。 ③ 市、又は他市の類似施設等と比較して人員配置が過剰、過少ではない。
	3 平等利用の確保 利用者への平等利用の確保は適切だったか。	○	① 特定の者に有利あるいは不利な取り扱いをしていない。 ② 利用について、利用者から多くの苦情を受けていない。
	4 利用者の安全確保 利用者の安全確保は適切か。	○	① 利用者の安全確保対策を徹底している。 ② 入浴者への安全管理が十分図られている。
	5 受付等の対応 受付等の対応は適切、迅速か。また、接遇(言葉遣い、態度、服装等)は適切か。	○	① 利用証の確認、交付は適切、迅速である。 ② 言葉遣い、態度、服装等の接遇について、適切である。 ③ 受付業務や接遇等について研修を実施している。 ④ 受付の対応や接遇について、市民から多くの苦情を受けていない。
	6 苦情への対応等 苦情等に迅速かつ適切に対応しているか。また、迅速に市に報告されているか。	○	① 問題等を解決するための事務マニュアルが整備されている。 ② 苦情対応が適切になされている。 ③ 苦情報告等のかたちで管理者が決裁したものが、迅速に市に提出されている。 ④ 意見箱の設置など、市民の声を現場で聴取する取り組みがなされている。
	7 緊急体制 緊急時に備えて、体制、マニュアル、研修・訓練等は適切になされているか。実際に緊急事態が発生した場合の対応は適切だったか。	○	① 緊急時に迅速に対応できるように、責任体制、マニュアル及び連絡網が整備されており、市に届け出ている。 ② 現場で即応した後に市に報告する事項と、市に指示を仰いで対応する事項とが明確になっている。 ③ 職員の研修・訓練が定期的実施されている。 ④ 実際に事故等が発生したが、適切に対処し、速やかに市に報告をした。
	8 利用実績 利用実績が、近年の実績や、類似施設等と比較して妥当であるか。	○	① 施設の利用実績が、近年の実績と比較して妥当である。 ② 施設の利用実績が、類似施設と比較して妥当である。
	9 職員研修 職員研修が適宜実施されているか。	○	① 施設設備の管理に関する研修を実施し、職員が内容を熟知している。 ② 利用者の安全確保に関する研修を実施し、職員が内容を熟知している。 ③ 個人情報の管理に関する研修を実施し、職員が内容を熟知している。

- ◎: 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するなど、指定管理業務を指導されることなく実施した。
 △: 「改善指導書」「改善指示書」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。

施設名(いこいの家楽友荘)

	評価項目	評価	判断基準
2.自主事業	1 自主事業の効用 指定管理者が行った自主事業は、市民サービスの向上に役立ったか。一般利用者が圧迫されるなどの問題は生じなかったか。	×	① 指定管理者の自主事業が、施設目的に沿って市民へのサービス向上に役立った。 ② 指定管理者の自主事業が、施設の経営に悪い影響を与えていない。
	2 目的にあったサービス提供 施設の目的に沿ったサービスの提供ができていますか。	×	① 指定管理者主催の自主事業のサービス内容が事業の目的を達成している。 ② 指定管理者の自主事業が、施設の経営に悪い影響を与えていない。
	3 情報提供・接遇 施設利用者等に対して、情報提供等は適切に行われているか。接遇は適切か。	×	① 施設利用者に対して、適切な情報提供や、指導助言ができています。 ② 参加者に対して、親切でいいねいな接遇ができています。
	4 サービス向上の観点 自主事業の利用実績は目標に達したか。市民から好評を博したか。	×	① 指定管理者の自主事業が、参加者数等の目標値を達成した。 ② 提案事業は行われた。 ③ 指定管理者の自主事業について、アンケートや満足度調査で、よい評価を得た。
	5 苦情等への対応 自主事業への苦情等に迅速かつ適切に対応しているか。また、迅速に市に報告されているか。	×	① 苦情対応が適切になされている。 ② 苦情があった場合に、苦情報告等のかたちで管理者が決裁したものが、迅速に市に提出されている。 ③ 参加者等の声を現場で聴取する取り組みがなされている。 ④ 市が把握した苦情などの情報と、現場からの報告に食い違いがない。
	6 安全対策等 自主事業実施時の安全対策は適切になされたか。	×	① 緊急時に迅速に対応できるように、責任体制及び連絡網が整備されている。 ② 現場で即応した後に市に報告する事項と、市に指示を仰いで対応する事項とが明確になっている。 ③ 職員の研修・訓練が事前に実施されている。 ④ 適切に対応できた。
	1 建物保守管理等 建物躯体の保守管理、設備機器の安全確認等は適切になされているか。	○	① エレベータの設備機器について、定期的に安全の確認を行い、市に報告がなされている。(対象施設:西川荘) ② 外壁、駐車場、設備機器等について、定期的に安全の確認を行い、異常が認められる場合は、迅速に対応している。
	2 職員研修 職員研修が適宜実施されているか。	○	① 施設設備の管理に関する研修を実施し、職員が内容を熟知している。 ② 利用者の安全確保に関する研修を実施し、職員が内容を熟知している。 ③ 個人情報の管理に関する研修を実施し、職員が内容を熟知している。
	3 個人情報保護 個人情報保護のための体制、問合せ等への対応は適切か。	○	① 指定管理者が管理する個人情報について、漏えい、紛失等の事故防止のため、管理体制を整えている。 ② 指定管理者が管理する個人情報について、目的外利用をしていない。
	4 備品等の管理 備品等の管理は適切になされているか。	○	① 備品管理簿等を作成し、定期的に確認をするなどして常に良好な状態に保つよう適切に管理がなされている。 ② 不具合が生じた場合の市への報告を適切に行っている。 ③ 利用に支障をきたすような状況のまま放置されていない。
	5 衛生管理 入浴施設の衛生管理は、適切になされているか。	◎	① 法令等を遵守し、適切に管理している。 ② 公衆浴場自主管理点検表を毎月市に提出している。

- ◎: 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するなど、指定管理業務を指導されることなく実施した。
 △: 「改善指導書」「改善指示書」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。

施設名(いこいの家楽友荘)

	評価項目	評価	判断基準
3.施設の管理	6 清掃 清掃等衛生管理は、適切になされているか。	◎	① 清掃について、清潔を保つため必要な回数を実施されている。 ② 整理整頓がなされ、美観を損なっていない。
	7 修繕 指定管理者が行うべき修繕は適切に行われているか。	○	① 指定管理者が行うべき修繕について、適正に実施している。 ② 修繕内容について記録するとともに、市に報告している。 ③ 修繕の必要性について、定期的にチェック、管理がなされている。
	8 環境配慮 省エネ、省資源、環境配慮物品の購入など環境への配慮はなされているか。	○	① 光熱水費等消費量の抑制等の省エネルギーが、適切に実施されている。 ② 廃棄物リサイクル等の省資源が、適切に実施されている。 ③ 環境負荷低減配慮物品等の購入などが実施されている。
	9 再委託 外部委託業務内容は、施設管理の主要な部分以外であるか。委託内容は市の承認を受けているか。	○	① 業務の外部委託は、施設管理の主要な部分以外となっている。 ② 業務の外部委託は、事業者名、内容について、市の承認を受けている。 ③ 指定管理者は、外部委託事業者と市との協定を遵守させている。 ④ 再委託先から適切に業務報告をさせるなど、再委託先の業務を適切に管理している。
	10 災害等への対応 災害時等の対応体制及びマニュアルの整備、定期訓練等は適切になされているか。防火、防犯体制の整備、研修、訓練は適切になされているか。	○	① 災害時の対応体制及びマニュアルが整備されており、市に報告済みである。 ② 災害対策のため、定期的に研修・訓練を実施している。 ③ 防火、防犯等の対応体制が作られている。 ④ 火災時の避難誘導や、犯罪の通報等の研修・訓練がなされている。
	11 関係団体、地域との連絡調整 良好な関係を保つべき関係団体等、地域との連絡調整は適切になされているか。	○	① 関係団体との連絡調整が、必要に応じ、適正に実施されている。 ② 地域との連絡調整が、必要に応じ、適正に実施されている。
	12 管理記録 施設の維持管理の記録が適切になされているか。	○	① 施設の管理記録や経理に関する帳簿が作成され、年度ごとに適切に保管されている。 ② 施設の管理記録等について、定期的に市に報告されている。
4.歳入歳出	1 管理経費等の縮減 管理経費等は縮減されているか。縮減に向けての努力がなされているか。	△	① 管理経費等が縮減されている。 ② 管理経費を縮減する努力がなされている。
	2 光熱水費に係る使用量の縮減 光熱水費使用量の縮減に向けての努力がなされているか。	×	① 光熱水費使用量が縮減されている。 ② 光熱水費使用量を縮減する努力がなされている。
	3 利用者増 利用者増に伴う収入増による収支改善の努力がなされているか。	○	① 利用者増などの努力がなされている。
	4 利用料金 適正に収受し、納付されているか。	○	① 定められた使用料を適正に収受している。 ② 減免対象者は、適切に減免している。 ③ 収受した使用料は、市の規定に基づき納付している。