

令和2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	老人福祉センター白寿荘			
管理者名	株式会社関越サービス	指定期間	平成30年4月1日	～ 令和3年3月31日
担当課	南区 健康福祉課			
所在地	区名	南区	住所	白根1132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条例			
施設概要	(1)開設年月：昭和48年2月 (2)施設規模：鉄筋コンクリート平屋建 建築面積 1050.73㎡ (3)施設内容：大広間、個室、浴室、事務室等 (4)休館日：月曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日（その日が月曜日に当たるときは、その翌日）、1月2日及び3日、8月13日から同月15日まで並びに12月29日から同月31日まで (5)開館時間：午前9時から午後4時30分まで			

施設設置目的
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。
管理・運営に関する基本理念、方針等
(1) 施設周辺の高齢者の健康の増進 高齢者の健康の増進のため、生活相談、健康相談など各種相談に応じるとともに、高齢者の機能回復訓練を実施する。 (2) 施設周辺の高齢者の教養の向上 高齢者の教養の向上のため、各種講座、レクリエーション等を開催する。 (3) 高齢者相互の交流を通じた生きがいの推進 レクリエーション、集会など高齢者の活動の場を提供し、高齢者相互の交流を促し、高齢者の生きがいの推進、向上に努める。 (4) その他 高齢者の就労に関する指導を行う。 老人クラブ等高齢者の団体の運営に関する援助又は指導をする。

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〉	自社で作成したチラシを区役所、関連施設に置かせてもらい、イベント等の告知に努めた	B	
	基準利用者数の達成	①施設利用者数〈30,000人以上〉 ②施設利用者数〈100人以上/月平均〉	①年間16,442人 ②1日平均 68人	C	R2年4・5月コロナ禍による休館以降利用の自粛傾向はあった。感染症対策を取りつつサービス提供に努めてほしい。
	基準稼働率の達成	①個室（4室）稼働率〈20.0%以上〉	4.5%	C	友人・知人とのコミュニケーションや会合等が制限された時期。令和3年度事業計画に期待する。
	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〉	挨拶、トイレ、風呂に関して「満足」が60%以上。全体では55%以上が「満足」だった。	C	教養講座の見送りや健康相談・レクリエーション参加者数の減少によりアンケート等で十分な満足度を測定できなかったと思われる。令和3年度は満足度向上に努めてほしい。
	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発生時には速やかに区に報告し、個別の対応を実施。 ②整備済み	B	
	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骨密度無料測定と健康相談を開催（1回）7名の参加。 ②④コロナ感染対策のため、開催見合わせ ③⑤お笑いバラエティ（1回）大広間にて25名が観覧。	C	令和3年度は感染症対策を取った上で実現可能な企画を検討し満足度向上に努めてほしい。
財 務	利用者1人あたりのコスト削減額	利用者1人あたりのコスト〈500円以下〉	990円	C	基準利用者数の達成に努めてほしい。
	管理運営経費の削減	管理運営経費の削減を図る。	受付、設備、清掃の各業務をそれぞれ兼務できるようにした。	B	
	市の歳入の増加	使用料収入〈1,000,000円以上〉	570,400円	C	令和3年度は利用者数アップを図りたい。

業 務	他施設との連携に対する理解	<p>他施設との</p> <p>◆連絡頻度・連絡回数</p> <p>◆定期的な会議等の開催（1回以上）</p>	西川荘（西蒲区）、月寿荘、楽友荘と連絡、情報交換を実施した。	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。	勤務計画表を作成し、適切な配置を行った。	B	
	人員計画の合理性・妥当性	<p>◆受付業務の配置人員</p> <p>◆常に2名など配置人員を固定せず</p> <p>・繁忙時点（季節別、時間帯別）：2名</p> <p>・閑散時点：1名</p> <p>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のか。</p>	季節により水温が変化するので早朝の勤務を調整。また、工事やトラブル対応の際には適宜増員して対応した。	A	事故が発生しやすい時間帯に臨機応変な人員配置や増員することで適切な対応を心がけている。
	日常連絡の適切さ	<p>◆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。</p> <p>◆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。</p>	連絡ノートを活用。出勤時に内容を確認している。	B	
	事業計画・事業報告の適切さ	<p>◆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。</p> <p>◆期日までに各種報告書が提出されているか。</p>	期日までに提出。内容に関しては区に確認して提出。	B	
	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。	区から指示があった場合には、最優先で実施。	A	区の担当者と連絡を密にして機動力を発揮している。
	安全責任者の配置と安全確保体制の確立	<p>◆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。</p> <p>◆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。</p>	緊急連絡網を作成。携帯電話、メールアドレスで連絡をとれる体制にしている。	A	不測の事態に備える体制は整えている。
	事件・事故発生時の対応の適切さ	<p>◆事件事故の発生時など、緊急時の対応マニュアルの整備</p> <p>◆防災訓練や講習の実施（2回以上）</p>	消防訓練2回実施	B	
	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	新潟市老人福祉センター指定管理者管理業務仕様書に基づき運営した。	B	
	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。	運営に関しては、市の条例がありそれに基づいて運営していることをスタッフに説明している。	B	
守秘義務の徹底	<p>◆業務仕様書に記載されている守秘義務を徹底したか。</p> <p>◆機密情報の取り扱いに関するマニュアルの整備</p>	入社時に個人情報取り扱いについて説明、充分注意するように指導。	B		

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 	2ヶ月に1回程度全員で勤務して清掃等の知識、作業方法を確認した。	A	頻繁にスタッフ間で情報共有しスキル向上に励んでいる。
	労働基準の充足	<ul style="list-style-type: none"> ◆労働基準法、労働安全衛生法その他の労働基準に関する法令の遵守 	関係する法令を遵守。	B	

【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）

年間の利用者数は16,442人と前年から8,726人の減少でした。4月、5月と前年度の3月に引き続き新型コロナウイルスの感染予防のため2か月間の臨時休館となりました。感染予防のため、集客をするイベントがなかなかできない状況でした。

しかし、イベントができない代わりに、日常でのご利用者とのコミュニケーションをこれまで以上に重視し、積極的にお声掛けをして会話を増やし、楽しい館内の雰囲気づくりに努めました。

引き続き、完全予防対策に努めながら、ご利用者に喜ばれるイベントや管理運営を心掛け、少しでもご利用者に楽しんでいただける館内づくりをしてまいります。

所 管 課 に よ る 総 合 評 価 （ 所 見 ）

休館後も厳しい状況が続いたことが伺われるが、利用者との良好な関係を築いて繰り返し行きたいと思わせる環境づくりをしている事を評価する。管理人とスタッフが綿密に連絡を取り、研修を通じて緊急時に対応できるよう対策をしている。今後も継続してほしい。