

令和6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	株式会社 はあとふるあたご	指定期間	令和2年4月1日 ~ 令和7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	(1)開設年月：昭和40年8月（昭和54年9月全面改築） (2)施設規模：鉄筋コンクリート造一部木造平屋建 延床面積 憩の家793.96㎡、物置19.87㎡ (3)施設内容：事務室、大広間、ワークルーム、浴室 (4)休館日：月曜日（月曜日が祝日の場合は翌日も）、国民の祝日、8月13日～15日、 12月29日～1月3日 (5)開館時間：午前9時から午後4時30分まで（入浴時間は午前11時から午後3時まで）		

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、新潟市老人憩の家を設置する。
管 理 ・ 運 営 に 関 する 基 本 理 念 ， 方 針 等
(1) 関係法令、条例、規則等を遵守し、施設の設置目的に沿った適切な管理を行う。 【重点課題】 ・ 関係法令、条例、規則及び業務仕様書に定める事項等の遵守 ・ 施設の設置目的にふさわしく、かつ明確な運営 (2) 利用者が安心して利用できる体制を整備し、かつ平等な利用を確保する。 【重点課題】 ・ 事故防止など、利用者の安全確保に係る取り組み ・ 事故又は災害発生時等の緊急時に適切な対応ができる体制の整備 ・ トラブル防止策や苦情処理の方法と体制 (3) 利用者が安全・快適に施設を利用できるよう、施設、設備、備品等の維持管理を適切に行う。 【重点課題】 ・ 施設の建物、設備、備品等について良好な状態を保つ方策 ・ 公衆浴場としての衛生管理の具体的な方策 (4) 利用者の意見や要望等を適切に施設の管理に反映し、サービスの向上に努める。 【重点課題】 ・ 利用者のニーズを把握し、施設運営に反映するシステム作り ・ 利用者へのサービス向上を実現するための具体的な計画 ・ 施設職員への教育、研修など資質向上に向けた取り組み ・ 利用促進のために有効的な自主事業及びそのPR方法の提案 ・ 地域、関係機関との連携や協力体制の構築 (5) 常に効果的かつ効率的な管理に努め、経費の削減を図る。 【重点課題】 ・ 管理運営経費の削減が図られる管理計画 ・ 収支計画の妥当性

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10,000人以上	今年度 利用者実績 9,002人 令和5年度 9,024人	B	自主事業等により、利用者の増加に向け努力したが、利用者数は前年同程度で推移していた。
	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	①回答数30人 ②81.5% ③82.5% ④81.1%	B	全評価指標にて、目標値を上回っており、利用者から満足度の高い施設運営が行われていることがうかがえる。特に、自主事業については利用者ニーズに即した事業が行われていることから評価されている。
	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	苦情には早急に対応するようにしている。	B	主に利用者間のトラブルに関する苦情が確認されているが、当事者間のことには介入が難しい中で対象者に丁寧な声かけを行うなどし、施設管理者として適切に対応いただいている。
	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	認知症カフェの実施にて、健康づくり・認知症の理解を深める為のきっかけとなった。	B	福祉事業所の強みを生かしながら、利用者ニーズに即した事業が行われていることは非常に評価できる。
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806円以下	人件費以外の金額5,610,629÷利用者人数9,002人＝623円	A	光熱費高騰の状況下で、経費節減に向けて努力をしていただいた。
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	業務仕様書等に定める事項は遵守して運営ができた。	B	適切に実施されている。
	安全責任者の配置と安全確保体制の確立	①目視による施設の安全点検を月1回以上実施 ②防災訓練年2回以上実施	実施できた。	B	適切に実施されている。
	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速やかな処置及び報告	適切に対応できた。	B	適切に実施されている。 また、津波災害警戒区域の指定に伴う避難確保計画の策定についても迅速に対応いただいた。
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	職員研修は実施できなかったが、業務マニュアルを基に業務を行うことができている。	B	業務マニュアルを基に適切に業務を行うことができている。
	労働基準の充足	労働関係法令の遵守	遵守できた	B	関係法令は遵守されている。

【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)

管理人の労務管理が安定的にできているため、顧客との交流が多く取れており、利用頻度の増加が期待でき、サービス向上へつながった。
設備の老朽化に伴い、だましだまし使用しているものも多いため、予想外に修繕が発生する可能性が高くなっている。

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。
今年度も物価高騰及び光熱費高騰により、やりくりが非常に難しくなったなかで経費節減に向けて最大限努力をしていただいた。
また、福祉事業所の強みを生かしながら、利用者ニーズに即した事業が行われていることは非常に評価できる。
職員対応及び施設の満足度については利用者から毎年高評価を得ており、優良な指定管理者として評価できる。