

## 令和3年度 公の施設目標管理型評価書【指定管理者施設用】

<b>施設名</b>	新潟市老人福祉センター いこいの家楽友荘		
<b>管理者名</b>	株式会社関越サービス	<b>指定期間</b>	令和3年4月1日 ~ 令和8年3月31日
<b>担当課</b>	南区 健康福祉課		
<b>所在地</b>	区名	南区	住所 味方583番地1
<b>根拠法令</b>	老人福祉法		
<b>設置条例</b>	新潟市老人福祉センター条例		
<b>施設概要</b>	(1)開設年月：平成24年3月 (2)施設規模：鉄筋コンクリート平屋建 延べ床面積 620.10㎡ (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国民の祝日（その日が月曜日に当たるときは、その翌日も）、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）	グーグルマイビジネスを活用し、施設情報を3回更新。	A	教養講座やレクリエーションの集客も兼ねて積極的に情報発信してほしい。
	基準利用者数の達成	①施設利用者数（25,200人以上） ②施設利用者数（90人以上/月平均）	①年間18,629人 ②1日平均77人	C	コロナ禍による休館や利用制限が影響している。
	基準稼働率の達成	①個室（3室）稼働率（30.0%以上）	34.0%	B	
	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）	利用者アンケートは5件の回収があり、挨拶、トイレ、風呂、美観に関して50%が「満足」だった。イベントとして変わり湯、ピンコ大会を開催し、「楽しかった」、「次回もまた来るね」といったお声をいただいた。	C	聞き取る形でも良いので、アンケート件数を増やすように。
	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主管課に報告し、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2回開催。 ②④教養講座として写真展を1回開催し、30名以上が観覧。 ③⑤変わり湯を毎週水曜日に開催。	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）	747円	C	コロナ禍による休館や利用制限が影響している。
	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、人件費の削減を図っている。	B	
	市の歳入の増加	使用料収入（200,000円以上）	548,080円	B	
	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）	西川荘（西蒲区）、月寿荘、白寿荘と連絡、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	◆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・ヒ・ス水準の維持のほか、経費の節減にも配慮したものが。	繁忙時間帯の開館時と閉館時は2名体制とし、閑散時間帯を1名とすることでサービス水準の維持と経費の削減の両立を目指した。	B	

業 務	日常連絡の適切さ	◆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。	◆月次報告書の提出時に、施設の状況について主管課に報告している。 ◆事故があった場合は、状況や対応経過について速やかに報告するように努めた。	B	
	事業計画・事業報告の適切さ	◆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。	内容に関して主管課に確認し、期日までに提出した。	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。	主管課から改善の指示があった場合は、最優先で実施するものとしている。	B	
	安全責任者の配置と安全確保体制の確立	◆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、また現実機能する内容となっているか。	◆安全責任者1名を配置。 ◆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。	B	
	事件・事故発生時の対応の適切さ	◆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）	◆事件、事故の発生時、緊急時の対応マニュアルとして「新人研修テキスト」を整備済み。 ◆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。	関係法令を遵守している。	B	
	守秘義務の徹底	◆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	◆入社時に個人情報取り扱いについて説明し、指導している。 ◆「個人情報保護マニュアル」として整備済み。	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	◆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	◆接客接遇マナー研修1回実施。 ◆業務マニュアルは「新人研修テキスト」として整備済み。	B	
	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関係する法令の遵守	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いければ「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18,629人と前年から982人の減少でした。新型コロナウイルスのまん延防止等重点措置の発令により、9月及び1月から3月にかけて臨時休館期間があわせて、2か月ありました。感染予防策を取りながら再開しましたが、コロナ前の入館者数には戻らないのが現状です。その中で、入館者数は昨年対比95%であったものの、評価指標25,200人に対して18,629人と評価指標を達成することができませんでした。

原因としては、新型コロナウイルスの感染予防のため、入浴者数や食事等の制限、集客のイベント開催の利用頻度が少なかったことがあげられます。そういった状況下でも、ご来館いただいた利用者の方に対し、感染対策を十分に取ったうえで、できるイベントの回数を増やし充実を図ることや、日常的な部分で楽しく、満足していただけるように心がけ施設運営を行ってまいりました。厳しい情勢は続きますが、その中でもできることを追求し、新規利用者の促進も含め、心から喜んでいただけるような施設運営を行っていきたくと思います。

所 管 課 に よ る 総 合 評 価 ( 所 見 )

コロナによる臨時休館や利用制限にも関わらず、利用者とのコミュニケーションを重視した積極的な声掛けや集客を目指した工夫を施していることは評価に値する。利用者アンケートの件数によっては目標達成が可能である為、引き続き満足度の向上に努めてほしい。