

## 平成28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	老人憩の家なぎさ荘		
管理者名	学校法人 新潟青陵学園	指定期間	平成28年4月1日 ~ 平成31年3月31日
担当課	中央区役所健康福祉課		
所在地	新潟市中央区水道町1丁目5337番地27		
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	<p>(1) 開設年月：昭和40年8月（昭和54年9月全面改築）</p> <p>(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㎡、車庫119.24㎡、物置19.87㎡</p> <p>(3) 施設内容：大広間、中広間、クラブコーナー、浴室・脱衣室、事務室、機械室、喫煙コーナー、職員休憩室等</p> <p>(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</p> <p>(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）</p>		

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
<p>(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】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>施設の設置目的にふさわしく、かつ明確な運営</li> </ul> <p>(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】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>事故防止など、利用者の安全確保に係る取り組み</li> <li>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</li> <li>トラブル防止策や苦情処理の方法と体制</li> </ul> <p>(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】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>施設の建物、設備、備品等について良好な状態を保つ方策</li> <li>公衆浴場としての衛生管理の具体的な方策</li> </ul> <p>(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】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> <li>施設職員への教育、研修など資質向上に向けた取り組み</li> <li>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</li> <li>地域、関係機関との連携や協力体制の構築</li> </ul> <p>(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】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>管理運営経費の削減が図られる管理計画</li> <li>収支計画の妥当性</li> </ul>

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21,722人以上	年間利用者数20,379人(前年比4.3%減)	C	評価指標を下回っている。利用者のサークル活動の参加状況が低調になり、入浴以外を目的とする来館者の減少が要因のひとつとして考えられる。自主事業や交流事業の充実、近隣町内会への広報活動によって利用者の増加に努めていただきたい。
	各種サービス別満足度	利用者アンケートで ①回答数70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 10月 70人 3月 30人 ② 10月 満足 57% まあ満足 29% 3月 満足 53% まあ満足 43% ③ 10月 満足 40% まあ満足 50% 3月 満足 40% まあ満足 57% ④ 10月 満足 43% まあ満足 47% 3月 満足 27% まあ満足 60%	B	②～④について、「満足」60%以上という指標には届かなかったが、「まあ満足」を含めると約90%と、概ね高い評価を得ている。今後は、受付でアンケートを手渡しするなどして、3月実施時の回答数増加に取り組んでいただきたい。
	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	①整備済 ②要望について、物品購入に関するものは検討の上早急に対応し、接遇に関する要望は管理人と協議のうえ改善を図っている。要望にどのように対応したか、施設内に掲示して利用者へ周知し、対応不可の場合はその理由を付している。	A	①今後も利用者からの苦情・要望を基に、対応マニュアルの更新を行っていただきたい。 ②物品購入や設備改善の要望に、早急に対応しており、市への連絡や相談も適切に行われている。対応経過を施設内に掲示し、利用者へ周知している点は非常に評価できる。
	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4回以上実施	看護学生による血圧測定、健康体操、幼児教育学科学生によるミュージカルの発表会、地域の茶の間の交流会などの多種多様な事業を実施。	A	「老人の健康を保持し、その福祉の増進を図る」という設置目的に合致した事業を展開している。また、学生や園児との多世代交流にも取り組んでいる。
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520円以下	1人あたりの経費575円(経費総額11,726千円÷年間利用者20,379人)	C	利用者数の減と施設の修繕が多数発生したことが、一人あたりのコスト増加に繋がったが、自主事業の充実、光熱水費の削減には取り組んでいる。今後も継続的に取り組み、指標の達成に向けて努めていただきたい。
	管理運営経費の削減	光熱水費や委託料削減の取り組み	ガスの契約見直しによって光熱水費は15%の削減を達成できた。一方、利用者の要望を受けて施設の修繕費が増大し、経費総額は増加した。	B	ガスの契約見直しは、大きな光熱水費の削減に繋がった。修繕費の増額は、施設の老朽化と利用者からの要望に応えるもので、必要な出費だと考える。今後も、利用者満足を図りながらも、経費削減に取り組んでいただきたい。
	入浴利用料金収入額(年)	前年比2%増	利用料金収入3%増(488,200円、前年比+15,500円)	B	入浴目的の利用者数は若干減少したものの、1日券と1年券の利用が増え、増収となった。
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	①遵守できている。 ②遵守できている。	B	適切に運用遵守されている。
	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	①管理人が毎日異常がないか目を配り、何かあれば都度指定管理者に報告を行っている。 ②7月・10月に防災避難訓練を実施。	B	適切な安全点検、指標を満たす回数の防災訓練を実施できている。
	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	①整備済 ②救急搬送等の発生時は新潟市に迅速に連絡している。	B	マニュアルに沿った対応ができている。事故発生時には関係機関への連絡や市への報告も適切に行われている。
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	①整備中。アンケートを基に業務の見直しを行い、マニュアル整備に繋げている。 ②年2回のアンケート実施後、管理人4名に対してアンケート結果の報告と、結果を受けて利用者への接遇を改善する趣旨の研修を実施した。	B	①継続的に業務の見直し、マニュアル整備に取り組んでいただきたい。 ②アンケート結果を基に職員の接遇改善に取り組んでいる。今後は外部講師を招いての接遇研修等も検討いただきたい。
	労働基準の充足	労働関係法令の遵守	労働関係法令を遵守し、管理人の労務管理を行っている。	B	関係法令を遵守されている。

【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(アビールしたい事項・未達成項目への改善策等)  
今年度は、ガス会社との契約見直しによって水道光熱費を大きく削減し、それによって利用者の要望が強かった中広間の天井照明交換などの施設の修繕と、古くなった備品の交換を重点的に実施した。修繕に関しては利用者からは好意的に受け止められたものの、利用者1人あたりのコストは上昇することとなった。来期に向けては、周辺町内会等への利用呼びかけをより積極的に行い、利用者数を増やすことで、利用者の満足とコスト抑制の両立を図りたい。

所 管 課 に よ る 総 合 評 価 ( 所 見 )  
利用者安全に配慮し、概ね適切に施設運営が行われている。アンケート結果や、利用者からの苦情・要望に早急に対応する姿勢から、サービス充実に取り組んでいることが読み取れる。特に、苦情・要望の対応経過を施設内に掲示している点は、非常に評価できる。費用面では、利用者の減少と施設修繕費の増加により、一人当たりのコスト目標は達成できなかったが、ガスの契約を見直す等光熱水費の削減に取り組んでおり、黒字決算となった。今後の課題は、利用者の増加だと考える。学校法人の特色を活かした学生や園児との交流事業は利用者からも好評であり、上欄に記載いただいたように、事業の開催を広く呼びかけることで、新規利用者の確保に努めていただきたい。