

平成29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
<p>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。</p>
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"> ・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 <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"> ・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 <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"> ・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 <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"> ・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 <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"> ・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

平成29年度 公の施設目標管理型評価書

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19,518人(前年比4.2%減)	C	大雪など天候による影響はやむを得ない。今後、固定客の獲得に向けた、周知方法の見直しを行い新規利用者の取り込みに繋がるよう、検討いただきたい。
	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 39人 3月 42人 ② 職員対応に対する満足度 10月 満足 64% まあ満足 28% 3月 満足 74% まあ満足 24% ③ 運営全体に対する満足度 10月 満足 51% まあ満足 46% 3月 満足 57% まあ満足 38% ④ 自主事業に対する満足度 10月 満足 46% まあ満足 38% 3月 満足 45% まあ満足 38%	B	目標以上の回答を得られ、運営面的には「満足」「まあ満足」が8割以上を占めている事は評価できる。特に職員対応面では対応研修の成果が表れており、引き続き親切丁寧な対応を継続いただきたい。自主事業の取組みに関しては、再度見直しは必要と思われるため、施設の特性を活かし利用者に喜ばれるような取組みを検討いただきたい。
	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	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に周知し、対応不可の場合はその理由を付している。	A	利用者アンケートにて把握した要望などへの回答や対応可能な部分についての実現を行うなど、アンケート対応の見える化により、利用者との情報共有を行っている。引き続き、要望の聞き取りや回答の掲示を行い、情報の共有を図っていただきたい。
	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	年間5種の自主事業を実施。(前年比-3種)	C	好評である看護学生による血圧測定などは行えたが、その他の実施は難しく、目標到達できなかった。次年度は時間的な制約もあるが、新たな事業の検討をいただきたい。
財 務	利用者1人あたりのコスト削減額	利用者1人あたりコストを575円以下	1人あたりの経費604円(経費総額11,781千円÷年間利用者19,518人)。昨年度575円。	C	人件費の上昇はやむを得ず、必要経費は適切に執行されていると思われる。常に経費節減を意識して運営されており評価はできる。しかし、1人当たりのコストへの反映目標までは至らなかった。新規利用者の獲得に向けた対応の検討をいただきたい。
	管理運営経費の削減	光熱水費や委託料削減の取り組み	修繕費の減少によって管理費は削減が進んだが、最低賃金の上昇に合わせて管理人給与の増額を行った結果、支出総額は増加した。	B	人件費の上昇はあるものの、必要な対応であり、その他経費の節減は努力されており、適切と思われる。引き続き経費節減に向けて努力いただきたい。
	入浴利用料金収入額(年)	前年比2%増	利用料金収入2%増(498,100円、前年比+9,900円)	B	目標達成できており妥当と考える。
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事故対策マニュアルは整備済み。 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管理人の交代に備えて業務手順書を作成。 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、結果を受けて浴室清掃のやり方を見直す趣旨の研修を実施した。	B	効率的に業務を行えるようマニュアルの作成と利用者からの声を把握し、改善に向けた対応を行うなど、適切にスキル向上に向けた取り組みを行っている。引き続き利用者から満足いただけるよう対応いただきたい。
	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)

28年度に利用者の要望していた施設修繕をまとめて実施していたため、今年度は修繕費を抑制することができた。しかし、最低賃金の上昇に合わせて管理人給与の増額を行ったこと、冬季のガス代の増加を受けて経費全体では昨年度を上回り、利用者1人当たりのコストは上昇することとなった。来期に向けては、周辺町内会のみならず、広報活動のエリアを広げて新規利用者の取り込みを図っていくことで、利用者満足と1人当たりコストの抑制を同時に実現させていきたい。

所 管 課 に よ る 総 合 評 価 (所 見)

利用者の安全に配慮して、適切に施設運営が行われている。アンケートを行うだけでなく、結果の公表や回答を行う事で利用者との課題共有も図るなど、非常に評価できる。費用面では1人当たりのコストは前年度よりも上昇しているものの、必要経費的には抑えられており、適切な運営が行われていると思われる。今後、新規利用者の獲得に向けた取組みとして、周知方法の見直しや施設の特性を活かせる多世代の交流事業の取組みなど、考えていただきたい。