

平成31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	公募後決定	指定期間	平成31年4月1日 ~ 令和6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	(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：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 (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】 <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
(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】 <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
(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】 <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
(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】 <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
(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】 <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

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19,741人以上	年間利用者数16,721人(前年比0.85%減)	C	新型コロナウイルス感染症対策に伴う施設休館もあり、目標値に届かず、前年比利用者数からも減少となった。今後も新型コロナウイルスの影響が見込まれるが、施設の感染症拡大防止対応の徹底により、利用者が安心して利用できるよう施設運営をし、利用者数の回復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 12月 90人 ② 職員対応に対する満足度 満足 57% まあ満足 39% ③ 運営全体に対する満足度 満足 67% まあ満足 28% ④ 自主事業に対する満足度 満足 37% まあ満足 39%	C	③については目標指数を達成し、②については「まあ満足」を含めると9割以上と高い評価を得ている。④については目標指数に到達せず、改善の余地があるが、後期から新しい事業も加わったとの報告もあり、今後利用者の意向も汲みながら、新規事業の企画等、利用者の自主事業への満足度向上に向けて努めていただきたい。
	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	利用者間のトラブルでは、面接形式で柔軟に対応した。湯温等についての苦情は、施設内掲示や口頭説明などで対応した。	B	苦情等について、対応内容について施設掲示「みえる化」を図り、また口頭説明でも対応しており、利用者の理解を得ることに努めている。利用者間のトラブルについても状況を見て柔軟に対応しており、解決に向けての姿勢について高く評価できる。今後も継続していただきたい。
	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3種の自主事業を10回以上実施。	A	実施回数も目標値より大幅に達成している。1月より地域の茶の間の取り組みも開始しており、指定管理者の強みを活かした活動に期待したい。
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578円以下	1人あたりの経費821円(経費総額13,730千円÷年間利用者16,721人)。昨年度655円。	C	目標値達成せず、また昨年度よりコスト増加している。新型コロナウイルス感染症対策に伴う施設休館による影響もあるが、人件費の増加もあったため、次年度以降は経費削減と新規利用者確保等により目標値達成となるよう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	施設内外の簡易的な修繕については外注を減らし管理人から対応してもらうことで7万円程度削減となったが、一方で人件費の増加となってしまった。	C	簡易修繕を管理人対応でお行い修繕料は削減できたものの、人件費が増加となり、全体としては昨年度より増加となったため、引き続き経費削減に努めていただきたい。
	入浴利用料金収入額(年)	前年比2%増	利用料金収入1.2%減(424,700円、前年比-69,200円)	C	新型コロナウイルス感染症対策に伴う施設休館もあり、目標値達成とならず。また、利用者の高齢化に伴い全体的に入浴利用者が減少している状況もあり、今後も新規利用者獲得に向けて努めていただきたい。
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。 ②6月・12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引き継ぎ整備。 ②救急搬送等の発生時は新潟市に連絡する。	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管理人の定着に備えて業務手順書を作成・更新。 ②管理人スキルの向上のため、一次救命処置の研修や管理人間のコミュニケーション等を図る観点から月1回のミーティングを行った。	A	利用者の体調不良時の対応として一次救命処置の研修を実施しており、指定管理者の特性を活かした研修内容であり、緊急時の管理人の対応スキルの向上に期待できるものであり、高く評価する。今後もぜひ継続していただきたい。また、月1回もミーティングについても、管理人間の情報共有及び円滑なコミュニケーションを図る観点から、今後も継続していただきたい。
	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)

年度末にかけて新型コロナウイルス感染症の影響により利用者が大幅に減少した。この影響については次年度以降も続くと思われるが、利用者が安心して施設利用をしていただけるよう、従来にもまして衛生的かつ感染予防を徹底した運営に努める。予算超過を占めた人件費については、次年度は5名から4名の1名減で行う。新型コロナウイルス感染予防対応の業務も増える中、効率的な業務遂行により経費削減に努めていきたい。

所 管 課 に よ る 総 合 評 価 (所 見)

利用者の安全に配慮し、概ね適切に施設運営が行われている。
利用者緊急時の対応として一次救命処置研修を行うなど、管理人の対応スキル向上を目的とした取り組みは、高齢者施設の管理運営において高く評価でき今後もぜひ継続していただきたい。利用者アンケート結果についても、概ね高評価であったが、自主事業に対する満足度は目標値達成とならず、他の項目に比べ全体の満足度が低かった。しかし、後期からは新規事業も開始しており、今後の満足度向上に期待したい。
簡易修繕を管理人対応で行ったことにより修繕料は削減したものの、一方で人件費が当初予算より大幅に超過となったため、次年度は対策の上、引き続き経費節減に努めていただきたい。また、新型コロナウイルスの影響が今後も続くと思われるが、利用者が安心して施設利用ができるよう対策を徹底した上で、施設運営に努めていただきたい。