

平成30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	社会福祉法人 坂井輪会	指定期間	平成27年4月1日 ~ 令和2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	構造 鉄筋コンクリート造2階建 1階の一部・2階 延床面積 379.02㎡ 施設内容 大広間, ワークルーム, 浴室, 事務室等 (平成10年7月移設)		

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。</p>
管理・運営に関する基本理念, 方針等
<p>(1) 新潟市老人憩の家条例に基づき, 高齢者の健康の増進, 教養の向上及びレクリエーション活動の支援をするための施設の提供を行うこと。</p> <p>(2) 公の施設であることを認識し, 市民の平等利用が確保されるように公平な管理運営を行うこと。</p> <p>(3) 利用者や市民などの意見要望を管理運営に反映させること。</p> <p>(4) 利用者に対し, 安全及び快適な環境を提供すること。</p> <p>(5) 新潟市個人情報保護条例に基づき, 個人情報の保護を徹底するとともに, 業務上知り得た情報について守秘義務を遵守すること。</p> <p>(6) 利用者からの苦情を解決する体制を取り, サービスの向上に努めること。</p> <p>(7) 効率的かつ効果的な管理運営を行い経費節減に努めること。</p> <p>(8) 省エネルギーに努めるとともに, 廃棄物の発生を抑制し, 環境に配慮した管理を行うこと。</p> <p>(9) 近隣住民や他の組織, 事業者と良好な関係を維持すること。</p> <p>(10) 利用者の増加に努めること。</p> <p>(11) 法令を遵守し, 施設の管理運営を適切に行うこと。</p>

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11,000人以上	10,540人	C	夏場(7~8月)の空調機器の故障があったが、利用者のために休館せずに営業を継続いただいた。猛暑と機器故障による利用者減はやむを得ない。年間を通じての利用者増加に向けた計画のい展開を期待します。
	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有効回答数50名②職員に対する満足度88%以上③施設の設備や清潔保持に対する満足度72%以上④自主事業に関しては、地域のお茶の間を月2回開催したが、エアコン故障、修繕のため7月、8月と開催できなかった。今年度は、年間12回の開催で終了し、参加者の方がより残念だとの意見が聞かれている。	A	職員対応がや施設の満足度は目標を上回ることができている。自主事業での利用者満足度は、数値では現れていないが、月2回の開催は地域でも定着しており、貴重な憩いの場として認知されてきている。次年度も引き続き、参加者の拡充と、施設利用者が快適に利用できる環境を整えていただきたい。
	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	①ひばり荘の日常業務に関する全てのマニュアル整備を行う。 ②当日ないしは翌日までに対応している。	C	対応マニュアル整備とした目標ではあったが、纏めるまでは至っていない。しかし、随時の対応記録を作成し、今後の業務に活かしているため、次年度はそれをベースとして纏めて、マニュアル作成につなげていただきたい。
	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2回以上実施	夏季エアコン故障により、猛暑の中での事業運営を強いられた。幸いにも熱中症にて救急搬送される方は出ていない。反面、猛暑日でも一定程度の利用があり、地域におけるひばり荘の役割が大きいことを再認識させられた。	B	空調の故障により、休会する月はあったものの、月2回とした茶の間の開催は年間通じて開催できており、評価はできる。次年度は茶の間に高齢者以外の参加者の拡充に向けた企画も期待したい。
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776円以下	経費総額9,450,017円を延べ利用者数10,540人で除した1人当たりのコストが896円となった。昨年度は849円であり、コスト高となった要因は、利用者減に加えガス、水道などの光熱費の高騰が要因と考える。	C	次年度は光熱費用の削減はもとより、施設利用者の増加・拡充に向けた企画運営をお願いしたい。
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業務仕様書に定める事項については遵守している。 ②関係法令の遵守	B	次年度も業務仕様書に従い、各業務を的確に進めていただきたい。
	安全責任者の配置と安全確保体制の確立	併設施設との共同事業開催を年1回以上	昨年度から、いきいき福祉センターとして2回行ったが、3月の訓練には憩の家利用者の参加がなかった。	B	複合型の建物であるため、万が一に備え、憩の家利用者からの参加も強く促してほしい。
	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防災訓練年2回以上実施	①重大事故の発生はなし。 ②昨年度から、いきいき福祉センターとして2回行ったが、3月の訓練には憩の家利用者の参加がなかった。	B	建物自体の防災訓練は行っている。引き続き、利用者の安全確保に努め、事故の未然防止を図っていただきたい。また、緊急時の対応訓練の重要性を、憩の家利用者へも理解を求め、訓練参加を促していただきたい。
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エアコンの入れ替えを行っているため、新しい機器の保守点検が必要である。 ②職員のスキルアップのための職員研修が行えなかった。	C	人員体制の課題はあるが、職員のスキルアップ研修については積極的に取り組んでいただきたい。また、空調機器の新設による日常業務の取扱マニュアルを作成いただきたい。
	労働基準の充足	労働関係法令の遵守	労働関係法令は遵守している。	A	引き続き労働関係法令の遵守に努めていただきたい。

【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)

空調設備の更新が完了した。次年度は11,000名以上の利用を目標に事業を展開していきたい。

所 管 課 に よ る 総 合 評 価 (所 見)

不便な環境の営業期間中でも、利用者への丁寧な管理人の対応により大きな問題はなく運営されていたことは評価したい。次年度は1人当たりのコスト削減のためにも、月2回の茶の間など憩いの場を更に充実させ、利用者増加へつながる企画・運営を行っていただきたい。