

令和元年度 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
老人の健康を保持し, その福祉の増進を図るため。
管理・運営に関する基本理念, 方針等
(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。 (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。 (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。 (4) 利用者に対し, 安全及び快適な環境を提供すること。 (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。 (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。 (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。 (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。 (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。 (10) 利用者の増加に努めること。 (11) 法令を遵守し, 施設の管理運営を適切に行うこと。

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	8,864人	C	新型コロナウイルスによる施設休館の影響もあり、目標指数達成ならず。全体的に前年度より利用者数減少しており、早い時期からの対策が必要であったと思われる。
	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	満足度調査は行っていない。	C	3月にアンケート調査を実施の予定が、施設休館により行えなかったことはやむを得ない。早い時期から実施するべきと思われる。
	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。	B	苦情・要望について、迅速な対応を実施しており、大きな苦情に繋がる事例もなく最終年度を終えている。
	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2回以上実施	指定管理事業最終年度に当たり、施設設備の補修に重点を置いて運営してきたため、施設利用向上のための効果的な対策を実施できなかった。	C	施設修繕を重点的に運営していただいた点は評価できるものの、それによって施設利用向上に関する事業等が実施されなかったことは残念である。しかしながら、自主事業による地域の茶の間の定着した効果はあったと思われる。
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776円以下	経費総額9,408,469円を延べ利用者数8,864人で除した1人当たりのコストが1,061円となった。平成27年には、平均利用が43人であったが年を追うごとに利用者減となり、本年度は3月の事業休止（新型コロナウイルス感染の為）の影響もあり36人にまで落ち込んでいる。加えて経年劣化に伴う設備の修繕に経費が掛かっており、目標値には大きく及ばなかった。	C	指定管理料及び入浴利用料の範囲内で事業実施されたことは評価できる。新型コロナウイルスによる施設休館での利用者数が減少により、一人当たりのコストが目標指数を大きく上回ってしまった点は、やむを得ないと思われる。
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	適切に遵守されている。
	他施設との連携に対する理解	併設施設との共同事業開催を年1回以上	今年度は、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は新型コロナウイルス感染の為事業休止となり参加できなかった。	C	新型コロナウイルスによる施設休館はあったものの、複合施設であるため、施設の特性を活かした活動や、万が一に備え、憩の家利用者からの参加を1回目から促して実施する必要があったと思われる。
	安全責任者の配置と事件・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今年度は、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	安全確保に努め、事故の未然防止を図り、重大事故等なく終えられたことは評価できる。建物自体の防災訓練は行っているものの、憩の家利用者の参加はない状況については、施設休館もありやむを得ない。
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及び②に関し、マニュアル整備や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	指定管理期間最終年度だったこと、また新型コロナウイルスの影響もあり実施が難しかった状況もあるかと思うが、研修への取り組み姿勢について、早いうちから改善が必要だったのではないかと。
	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。	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)

令和元年度をもって、当法人の指定管理事業が終了することから特に設備面の修繕に力を入れて運営してきました。男女浴槽の剥離したタイルの修繕、同じく男女浴室の換気扇交換工事を完了することが出来、加えて、地域住民の方より要望の強かった、植栽の松の剪定を実施しています。新型コロナウイルス感染の為、3月が事業休止となり次の指定管理事業者に必要な業務の引継ぎが行えなかったことが心残りです。5年間ご指導いただいた中央区健康福祉課はじめ関係各位に感謝申し上げます。

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た。指定管理最終年度の中で、施設修繕に重点を置いての運営であった。要望の強かった箇所等の修繕を行っていただき、利用者に安全に施設を利用いただける環境整備に尽力いただいたことは大いに評価できる。その反面、利用者アンケートをはじめ、評価指標未達成や今年度未実施で終わってしまった項目も多く、早い段階での実施・対策が必要であったと思われる。しかし、5年間の長きに渡り、指定管理者として、憩の家利用者をはじめ地域の高齢福祉に尽力いただき、自主事業による地域の茶の間の定着等、地域高齢者の憩の拠点を構築に努めていただいたことは大いに評価できる。