

平成26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25年4月1日 ~ 平成28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	構造 鉄筋コンクリート造平屋建 総床面積 793.96㎡ 倉庫2棟 119.24㎡, 19.87㎡ 施設内容 大広間(和室128畳), 中広間(洋室43畳相当), クラブコーナー(和室28畳), 浴室・脱衣室(男女各1), トイレ(男女各2), 事務室, 機械室, 喫煙コーナー, 職員休憩室 (昭和54年9月全面改築)		

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。 2 公の施設であることを念頭において公平で平等な利用の運営を行う。 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 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。 7 法令を遵守し, 施設の管理運営を適切に行うこと。

平成26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20,000人以上	利用者年間22,070人	B	指標の1割以上多い数値で達成されている。今後も、自主事業の種類を増やすなど、更なる新規利用者の増加に取り組んでいただきたい。
	各種サービス別満足度	利用者アンケートで「満足」が60%以上	運営施設について「満足」との回答は56.2%であったが、「まあ満足」を含めると96.2%である。	A	評価指標の目標には届かなかったが、現在、アンケート内で得られた利用者からの要望・不満については管理人とも協議を行い改善に取り組んでいる。今後も改善に取り組む、満足度向上に努めていただきたい。
	苦情・要望に対する対応	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ている。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。検討の上対応が難しいものについては、管理人に対しその旨を連絡し、利用者への周知を行っている。	B	市民からの要望に対し、迅速に対応し、市への報告や相談も適切に行われている。
	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	年間4種の自主事業を実施	A	学生・園児との交流など、多世代交流に取り組んでおり、利用者の満足度は高い。今後は、事業の種類が多様化に取り組んでいただきたい。
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600円以下	1人あたりの経費500円(経費総額11,040千円÷22,070人)	A	評価指標を大幅に上回り、達成されている。
業 務	業務仕様書等に定める事項の遵守	業務仕様書等に定める事項の遵守	業務仕様書に定める事項を遵守できている	B	適正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	防災訓練年2回以上実施	6月・10月に防災避難訓練を実施	B	要求水準を満たす回数の訓練を実施している。今後も、訓練を継続するとともに、施設の目視点検を定期的に行う等、安全確保に取り組んでいただきたい。
	事件・事故発生時の対応の適切さ	対応マニュアルの整備	事故対策マニュアルは整備済み、救急搬送等の発生時は新潟市に迅速に連絡している	B	マニュアルを作成し、迅速に対応している。今後もマニュアルの改善を継続していただきたい。
人 材	配置人員のミッションの理解度とスキルの習熟度	職員研修を年2回以上実施	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	要求水準を満たす回数の研修を行っている。利用者からの意見を基に接遇の改善を行っており、今後も研修の回数増加をはかり、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(アピールしたい事項・未達成項目への改善策等)

「職員研修」は昨年度の未達成項目であったが、今年度は管理人に対してアンケート結果をフィードバックし、接遇の改善を図る研修を実施した。具体的には、事務担当職員と管理人で1時間程度のミーティングを行い、アンケートで寄せられた要望事項を共有し、対処方法・改善策について協議するほか、業務上感じていることなどについて話し合った。アンケート結果は施設内に掲示するほか、安価な備品購入などの要望に迅速に対応しており、利用者アンケートでの「満足」「まあ満足」の割合は若干上昇した(25年度92.8%→26年度96.1%)。

アンケート以外の苦情要望については、施設備付の苦情要望シートではなく管理人の方へ直接話をしに来る利用者がほとんどであり、その事柄について一つ一つ施設内に掲示等での回答はしておらず、管理人を通じて利用者へ周知を行っている。

多世代交流や利用者の健康・福祉の向上を目的とする自主事業には、栄養学の専門教員による骨密度測定、ボランティアセンター学生との防災展示など、大学・短大の専門領域に基づいた新たな取組を実施し、利用者から高い評価を得ることができた。また、利用者の健康増進を目的に今年度から正式に設置した、「DKエルダーシステム」に関する好評を得ており、利用者サービスの向上につながっている。

所 管 課 に よ る 総 合 評 価 (所 見)

前年度未達成だった、「職員研修」の項目に関しては、利用者からの指摘事項を元に、管理人と対処方法・改善策について協議を行うなど、改善が行われている。利用者の意見を取り入れ、施設運営の改善に取り入れようとする姿勢は指定管理者として優良と評価できる。

健康・福祉の向上を目的とする自主事業では、これまで行われていた血圧測定に加え、専門教員による骨密度測定を実施し、高齢者の健康増進意欲の向上に繋がっていると考えられる。一方で、自主事業全体の実施回数の減少や開催種目数の減少(H25 12種⇒H26 4種)が見受けられる。今後は、実施回数の増加や開催種目増加の為の工夫をし、利用者の更なる満足度向上に努めていただきたい。