

令和4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8,345人以上 (新型コロナウイルス感染蔓延前、19,741人)	年間利用者数10,571人(前年比26.7%増) (新型コロナウイルス感染蔓延前比-46.5%減)	A	新型コロナウイルス感染状況の収束に伴い、年間利用者数が前年比26.7%増となったことは評価に値する。 引き続き、利用者数の拡大に向けて自主事業等の充実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 10月 54人 2月75人 ② 職員対応に対する満足度 10月 満足 75.9% まあ満足 18.5% 2月 満足 89.3% まあ満足 9.3% ③ 運営全体に対する満足度 10月 満足 46.6% まあ満足 29.6% 2月 満足 72% まあ満足 25.3% ④ 自主事業に対する満足度 10月 満足 50% まあ満足 22.2% 2月 満足 40% まあ満足 33.3%	B	利用者アンケートの実施状況から、「職員対応に対する満足度」及び「運営全体に対する満足度」については、10月の結果を踏まえた改善により、2月に満足度が上がったことがうかがえる。 また、自主事業の満足度については、他項目と比べ低いため、利用者のニーズを積極的に取り込むなどの検討も行っていただきたい。
	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	目立った利用者間のトラブルはなかった。入浴施設の利用については、利用者から入浴者数増加の要望が上がっているが、新型コロナウイルス感染対策のため、今年度も制限した。5類移行後は制限緩和も検討したい。	B	利用者からの要望について柔軟に対応しており、また目立った利用者間のトラブルのなかったとの報告から、日頃から利用者との関係性において真摯に対応している様子がうかがえ、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4種の自主事業を4回以上実施。「看護学生による血圧測定」、「福祉心理学部による清掃活動」、「在宅ケアシステムコーディネーターによる健康体操」、「地域の茶の間」などの多種多様な事業を実施。	A	実施回数も目標値より大幅に達成している。また自主事業により多世代交流及び地域貢献に寄与している。今後も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520円以下	1人あたりの経費1,476円(経費総額11,819千円÷年間利用者10,571人)。昨年度1,118円。	B	物価高騰、光熱水費の高騰という経費の面での負の要素、コロナ禍という利用者の面での負の要素があった中で最大限努力していただいた。
	管理運営費の削減	光熱水費や委託料削減の取り組み	光熱費の値上げを見込み、光熱費以外の経費をなるべく支出不いよう削減に努めた。 また、お風呂の利用者を増やし利用料収入の増収で光熱費に充てられるよう、普段お風呂を利用しないような人たちにも入浴の利用を促した。	A	光熱水費の大幅な高騰があったなかで、支出を抑制したことは評価できる。 今後も光熱費の高騰が続くことが見込まれる中で、今年度同様の支出抑制に関する方策を期待したい。
	入浴利用料金収入額(年)	前年比2%増	利用料金収入142.3%増(396,600円、前年比+118,000円)	A	新型コロナウイルス感染状況の収束に伴い、年間利用者数が前年比増となったことを受け、入浴料収入も大幅な増加となったことは評価できる。
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・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。	C	事故報告について、一定期間経過後に複数事例をまとめた報告があったため、今後は速やかな報告に努めていただきたい。 また、設備の故障についても大規模な修繕が必要な場合は市へ速やかな報告を行っていただきたい。
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管理人の定着に備えて業務手順書を作成・更新。 ②新型コロナウイルス感染防止対策など、感染リスクを共有し対策を講じた。また、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継続して行った。	B	管理人間の情報共有及び円滑なコミュニケーションが行われている。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)

2022年度の年間利用者数は、昨年度より26%増加した。新型コロナウイルス感染症の影響の減少が大きき理由としてあげられる。新型コロナウイルス感染症の5類移行に伴い、制限していた従来の事業を再開していくことで、更に、利用者数の増加を見込んでいる。  
今年度も引き続き、衛生的かつ感染予防を徹底した運営に努めるとともに、本学園所属の学生・生徒・園児となぎさ荘利用者との世代間交流を主目的とする自主事業について、より効果の上がる内容を検討して進めたい。

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。  
今年度は物価高騰及び光熱費高騰により、やりくりが非常に難しくなったなかで経費抑制に向けて最大限努力をしていただいたことは非常に評価できる。  
また、新型コロナウイルスの収束に伴い、利用者数が増加傾向にある。今後は自主事業のさらなる充実により利用者のレポートにつなげていただきたい。  
職員対応及び施設の満足度については利用者から毎年高評価を得ており、今後もサービス水準の維持を期待したい。