

# 令和2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	新潟市老人福祉センター いこいの家楽友荘		
管理者名	株式会社関越サービス	指定期間	平成30年4月1日 ~ 令和3年3月31日
担当課	南区 健康福祉課		
所在地	区名	住所	南区 味方583番地1
根拠法令	老人福祉法		
設置条例	新潟市老人福祉センター条例		
施設概要	(1)開設年月：平成24年3月 (2)施設規模：鉄筋コンクリート平屋建 延べ床面積 620.10㎡ (3)施設内容：大広間、個室、浴室、事務室等 (4)休館日：月曜日、国民の祝日に関する法律に規定する国民の祝日（その日が月曜日に当たるときは、その翌日も）、1月2日及び3日、8月13日から同月15日まで並びに12月29日から同月31日まで (5)開館時間：午前9時から午後4時30分まで		

施設設置目的
高齢者に対して、相談に応ずるとともに、高齢者の健康増進、教養の向上及びレクリエーションのための便宜の供与を目的として、新潟市老人福祉センターを設置する。
管理・運営に関する基本理念、方針等
(1) 施設周辺の高齢者の健康の増進 高齢者の健康の増進のため、生活相談、健康相談など各種相談に応じるとともに、高齢者の機能回復訓練を実施する。 (2) 施設周辺の高齢者の教養の向上 高齢者の教養の向上のため、各種講座、レクリエーション等を開催する。 (3) 高齢者相互の交流を通じた生きがいの推進 レクリエーション、集会など高齢者の活動の場を提供し、高齢者相互の交流を促し、高齢者の生きがいの推進、向上に努める。 (4) その他 高齢者の就労に関する指導を行う。 老人クラブ等高齢者の団体の運営に関する援助又は指導をする。

視 点	評価項目	評価指標	実績	評価 ※	評価コメント ※
市 民	広報の充実	施設概要を紹介し利用者の利便性を高めるための広報誌による情報発信〈1回以上〉	自社で作成したチラシを区役所、関連施設に置かせてもらい、イベント等の告知に努めた	B	
	基準利用者数の達成	①施設利用者数〈25,200人以上〉 ②施設利用者数〈90人以上/月平均〉	①年間19,611人 ②1日平均81人	C	R2年4・5月コロナ禍による休館以降利用の自粛傾向があった。感染症対策を取りつつサービス提供に努めてほしい。
	基準稼働率の達成	①個室（3室）稼働率〈30.0%以上〉	18.0%	C	友人・知人とのコミュニケーションや会合等が制限された時期。令和3年度事業計画に期待する。
	各種サービス別満足度	利用者アンケートで ①接客（施設案内等）に対する満足度で、「満足」以上〈7割以上〉 ②各種相談コーナーに対する満足度で、「満足」以上〈6割以上〉 ③教養講座に対する満足度で、「満足」以上〈6割以上〉 ④レクリエーションに対する満足度で、「満足」以上〈6割以上〉	挨拶、トイレ、風呂、美観に関して50%以上が満足だった。イベントとして変わり湯を開催したが、それについてのアンケートの返信はなかった。しかし、気持ちがいいや面白いなどのお声をフロントにいただいた。	C	満足度を確認するためにはアンケートは求めてほしい。聞き取りでも可能と思われる。
	苦情・要望に対する対応	①苦情・要望には迅速に対応 ②対応マニュアルの整備	①発生時には速やかに区に報告し、個別の対応を実施。 ②整備済み	B	
	設置目的に合致したサービス提供	①各種相談コーナーの相談件数〈2回以上〉 ②教養講座の参加者数〈5人以上〉 ③レクリエーションの参加者数〈5人以上〉 ④教養講座の開催回数〈2回以上〉 ⑤レクリエーションの開催回数〈1回以上〉	①骨密度無料測定と健康相談を実施（1回）10名の参加。 ②④コロナ感染対策のため、開催見合わせ ③⑤お笑いバラエティー開催（8月）。多数の方が観覧。12月、1月の日曜に計2回、変わり湯開催。	C	目標達成には至らなかったが感染対策を徹底した中で健康相談やレクリエーションを開催したことは評価する。他施設の実績も参考にリピーターを増やしてほしい。
財 務	利用者1人あたりのコスト削減額	利用者1人あたりのコスト〈464円以下〉	661円	C	基準利用者数の達成に努めてほしい。
	管理運営経費の削減	管理運営経費の削減を図る。	受付、設備、清掃の各業務をそれぞれ兼務できるようにした。	B	
	市の歳入の増加	使用料収入〈200,000円以上〉	708,950円	A	目標を大幅に達成している。
	他施設との連携に対する理解	他施設との ◆連絡頻度・連絡回数 ◆定期的な会議等の開催〈1回以上〉	老人デイサービス味方と連携、西川荘（西蒲区）、月寿荘、白寿荘と連絡、情報交換を実施。	B	
	仕様書に定められた各種人員配置の有無	業務仕様書に定められた人員が業務内容ごとに適切に配置されているか。	勤務計画表を作成し、適切な配置を行った。	B	

業 務	人員計画の合理性・妥当性	<p>◆受付業務の配置人員</p> <p>◆常に2名など配置人員を固定せず</p> <p>・繁忙時点（季節別，時間帯別）：2名</p> <p>・閑散時点：1名</p> <p>など，人員配置がサービス水準の維持のほか，経費の節減にも配慮したもののか。</p>	衛生管理、施設管理の強化のため、朝夕で専任の清掃スタッフの勤務時間を確保した。	A	季節や時間帯による繁忙期を分析し状況にあった人員配置をしている。
	日常連絡の適切さ	<p>◆管理者が業務の遂行のなかで，主管課と適切に情報をやりとりしているか。</p> <p>◆事故の状況や対応経過について速やかに報告しているか。</p>	連絡ノートを活用。出勤時に内容を確認している。	B	
	事業計画・事業報告の適切さ	<p>◆業務報告書など各種報告書には，業務仕様書などに定められた内容が適切に記載されているか。</p> <p>◆期日までに各種報告書が提出されているか。</p>	期日までに提出。内容に関しては区に確認して提出。	B	
	改善勧告時の対応の迅速さ・適切さ	業務の改善を行うよう指導した際に，対応が迅速かつ適切であるか。	区から指示があった場合には，最優先で実施。	A	区の担当者と頻繁に情報交換をしており迅速に対応している。
	安全責任者の配置と安全確保体制の確立	<p>◆地震などの災害時，事件事故の発生時に対応するために，安全責任者が常時配置されているか。</p> <p>◆緊急時の連絡体制が整備されており，また現実に機能する内容となっているか。</p>	緊急連絡網を作成。携帯電話、メールアドレスで連絡をとれる体制にしている。	A	指定管理者として積極的に地域住民、市職員と情報交換することで現状を確認している。
	事件・事故発生時の対応の適切さ	<p>◆事件事故の発生時など，緊急時の対応マニュアルの整備</p> <p>◆防災訓練や講習の実施（2回以上）</p>	消防訓練2回実施	B	
	その他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	新潟市老人福祉センター指定管理者管理業務仕様書に基づき運営した。	B	
	当該施設の管理に係る関係法令の遵守	当該施設の管理において関係する法令を遵守しているか。	運営に関しては，市の条例がありそれに基づいて運営していることをスタッフに説明している。	B	
守秘義務の徹底	<p>◆業務仕様書に記載されている守秘義務を徹底したか。</p> <p>◆機密情報の取り扱いに関するマニュアルの整備</p>	入社時に個人情報取り扱いについて説明、充分注意するように指導。	B		
人 材	配置人員のミッションの理解度とスキルの習得度	<p>◆業務に必要な知識や技能の向上を図るための研修の実施（1回以上）</p> <p>◆業務マニュアルの整備</p>	2ヶ月に1回程度全員で勤務して清掃等の知識、作業方法を確認した。	A	スタッフ全員で知識・技術の向上に努めている。
	労働基準の充足	◆労働基準法，労働安全衛生法その他の労働基準に係る法令の遵守	関係する法令を遵守。	B	

【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)

利用者数は前年度実績から6,596人減少し、19,611人でした。4月、5月と前年度の3月に引き続き新型コロナウイルスの感染予防のため2か月間の臨時休館となりました。感染予防のため、集客をするイベントがなかなかできない状況でした。

しかし、イベントができない代わりに、日常でのご利用者とのコミュニケーションをこれまで以上に重視し、積極的にお声掛けをして会話を増やし、楽しい館内の雰囲気づくりに努めました。

利用者の高齢化が進んでおり、新規のご利用者が入ってこない限りはご利用者の減少が続く状況です。新たなご利用者に来ていただけるように、ご利用者の満足度を上げられるような運営を心掛けていきたいと思えます。

所管課による総合評価 (所見)

臨時休館後も利用者の自粛が続いた影響があり稼働率・サービス提供・満足度は目標達成には至らなかったが、感染症対策を徹底し可能な限りサービスの提供ができたことを評価する。事件事故に備えて緊急連絡網、携帯電話やメールで迅速に連絡をとれる体制は重要。スタッフ全員で技能向上に努めている。今後ともスタッフと連携して利用者増に取り組んでほしい。