

## 平成28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 ~ 平成32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12,575人以上	11,879人	C	評価指標を下回っている。利用者減少の原因を解析し、問題点の解決に向けた取り組みを検討していただきたい。
	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回答数46人 ②95%以上が満足と回答 ③95%以上が満足と回答。一方で、施設が古いという苦情あり。 ④自主事業として「お茶の間サロン」を開催している。参加者からは毎回楽しみにしている、非常に満足との回答を得ている。また、「菓の正しい飲み方」学習会を1回開催し、好評を得ている。次年度は他種の講座の開催を計画したい。	A	評価指標を大幅に上回る「満足」の回答を得ており、利用者のサービスに対する満足度は高いと考えられる。また、今年度は自主事業の開催種目増加に取り組んだことも、満足度向上につながっている。
	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整備済(法人のマニュアルに準ず) ②当日ないしは翌日までに対応している	A	①今後も利用者からの苦情・要望を基に、対応マニュアルの更新を行っていただきたい。 ②苦情や要望には迅速に対応すると共に、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	自主事業として、「菓の正しい飲み方」学習会を開催。	B	「老人の健康を保持し、その福祉の増進を図る」という設置目的に合致した事業を展開している。利用者からも好評であり、今後も継続的に開催していただきたい。
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726円以下	決算上の支出総額を延べ利用者11,879人で除いた一人当たりのコスト単価772円となった。	C	施設の修繕が多数発生したことが、総費用額の増加につながったが、一人当たりのコスト単価は昨年度から32円削減されている。今後も、光熱水費の削減や利用者の増加に取り組む、指標の達成に向けて努めていただきたい。
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関係法令に関しても同様である。	B	適切に運用遵守されている。
	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	地域包括支援センターふなえ、ふなえ診療所と連携し、毎月施設利用者の健康相談会を実施した。	A	近隣施設と連携し、利用者の健康増進につながる事業を開催した。今後は、併設のデイサービスセンターとの共同事業も検討いただきたい。
	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整備済 ②年2回、併設のデイサービスセンターひばりと合同で、消防訓練を実施した。	A	①マニュアルに沿った対応ができています。事故発生時には関係機関への連絡や市への報告も適切に行われている。 ②指標を満たす回数の防災訓練を実施できている。
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整備中。各月で運営会議を定例開催し、業務の見直しを行い、マニュアル整備に繋がっている。 ②職員研修は法人内の事例検討会、総括会議(年1回づつ)に参加し研修を行った。	B	①継続的に業務の見直し、マニュアル整備に取り組んでいただきたい。 ②今後は外部講師を招いての接遇研修等による職員のスキル向上に取り組んでいただきたい。
	労働基準の充足	労働関係法令の遵守	労働基準法例は遵守している。	B	関係法令を順守されている。

【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(アピルしたい事項・未達成項目への改善策等)

指定管理事業者として2年目であり、施設運営面で特に経費節減に努めた結果、黒字決算となった。初年度が大きな修繕が収支に影響を与えたが、今年度は修繕費は127千円の赤字に留まり、光熱水費で約500千円の経費節減となった点が黒字決算の要因と考える。施設開所以来、19年が経過しており、ボイラー更新等大規模修繕が見込まれており、今後は、中央区健康福祉課と相談の上対応を助めたい。H27年からの課題である施設利用者を如何に増やすかについては、「安心」「安全」の施設運営に努めるとともに、地域の方々から選択される施設運営を柱に今後も実践していきたい。施設利用者増の最大の問題は、施設までの交通機関を如何に確保するかであり、新潟交通のバスの増便や地域循環バス「にこにこ号」の当施設前までの乗り入れ要請等を行い利用環境の改善に努めていきたいと考えている。

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。アンケートの結果、非常に高い満足度を得ており、利用者へのサービス充実に取り組んでいることが読み取れる。日々の管理人の対応はもろんだが、昨年度から自主事業の開催種目を増やし、高齢者の健康保持や福祉の増進につながる学習会を開いたことも、満足度向上につながったと考えられる。費用面では、利用者数の減少による影響もあり、一人当たりのコスト目標は達成できなかったが、光熱水費の削減に取り組んでいただいた結果、黒字決算となった。今後の課題は、利用者数の増加だと考える。現在取り組んでいただいている、自主事業の開催種目の増加に加え、上欄でも記載いただいた、施設までの交通手段の確保、利用環境の改善に取り組む、新規利用者の確保に努めていただきたい。