

平成29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
<p>老人の健康を保持し, その福祉の増進を図るため。</p>
管理・運営に関する基本理念, 方針等
<p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(4) 利用者に対し, 安全及び快適な環境を提供すること。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(10) 利用者の増加に努めること。</p> <p>(11) 法令を遵守し, 施設の管理運営を適切に行うこと。</p>

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	11,269人	A	地域の住民を取り込む企画・運営に取り組んでいた。
	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有効回答数51名②職員に対する満足度88%以上③施設の設備や清潔保持に対する満足度72%以上④自主事業に関しては、地域のお茶の間を月2回開催し、参加者全員が満足と回答等の評価を受けている	A	限られた予算のなかで、利用者の不満が大きくなるよう自主的に対応していた。地域の茶の間が認識され、安定して利用に繋がるよう尽力いただきたい。
	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	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	接遇対応など、寄せられた意見をもとに見直しを随時行い、改善に努めていた。マニュアルの整備については継続的に検討し、整備いただきたい。
	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2回以上実施	「新潟市消費生活センター」の協力で、「だまされないうで悪質商法」をテーマに学習会を開催、ひばり荘ご利用者12名参加。地域のお茶の間を月2回のペースで開催し、高齢者の引きこもりの解消に役立っている。	A	地域の茶の間を安定して開催し、利用者の増加へ繋げていただきたい。
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776円以下	経費総額9,574,217円を延べ利用者数11,269人で除した1人当たりのコストが849円となった。	C	前年度よりコストが上昇している。光熱費の節約等、利用方法の見直しを検討いただきたい。
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関係法令の遵守	A	業務仕様書に従い、適切な運営を行って今後も業務務を的確に進めていただきたい。
	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	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	施設自体での訓練は達成されていた。今後は憩の家利用者の参加への促し方法を再検討いただきたい。
	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事故対応マニュアルを整備し、1件の転倒事故の対応を行った。 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少なかった。	A	緊急時の対応は適切に行われていた。利用者自身への安全に対する周知も引き続き取り組んでいただきたい。
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各月で運営会議を定例開催し、業務の見直しを行った。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	専門的な業務については、引き続き業者との連携により対応マニュアルの整備に努めていただきたい。また、職員のスキルアップについても、随時対応願いたい。
	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。	A	法令遵守について、問題は無い。引き続き責任を持って運営いただきたい。

【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)

設備などの作業マニュアルの整備に関し、小規模の故障などに対応するための作業マニュアルを完備することで修繕費の削減に繋がると考える。再委託業者に協力を得ながら平成30年度は作業マニュアルの整備に努めたい。新潟市も厳しい財政事情であることは重々承知しているが、空調設備の一刻も早い更新を切望する。

所 管 課 に よ る 総 合 評 価 (所 見)

地域住民とのつながりを広げる為の取組みが見受けられます。地域の茶の間はその先験的な取り組みであり、高齢者の拠り所としての期待が高まります。次年度では、その取り組みが安定し、利用者の増加に結び付くよう引き続き尽力いただきたい。施設設備については、経過年数にもよりますが専門的な部分もあるため、業者と連携して緊急時の対応マニュアルの作成と対応方法の共有を図っていただきたい。