

令和3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	株式会社はあとふるあたご	指定期間	令和2年4月1日 ~ 令和7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水道町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	(1) 開設年月：昭和45年2月18日(平成10年7月移設) (2) 施設規模：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㎡ (3) 施設内容：大広間37畳、ワークルーム19畳、浴室16畳、事務室6畳 (4) 休館日：月曜日(月曜日が祝日の場合は翌日も)、国民の祝日、8月13日～15日、 12月29日～1月3日 (5) 開館時間：午前9時から午後4時30分まで(入浴時間は午前11時から午後3時まで)		

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、新潟市老人憩の家を設置する。
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。

令和3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10,000人以上	利用者実績6,613人(前年比21%増)	C	利用者の高齢化が進んでいること、また新型コロナウイルス感染症拡大防止により9月と1月から3月迄の約3ヶ月間、臨時休館措置をとったことなどが影響し、目標達成とはならなかった。その中でも、前年と比較し1,000人以上も利用者数を伸ばしており、引き続き新型コロナウイルス感染防止対策を講じながら、利用者が安心して安全に利用できる運営をお願いしたい。
	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34 ②80.6% ③97% ④	B	目標回答数を得られなかったものの、回答内容は高い評価となっている。自主事業に関する回答項目がなかったため、④の実績が得られなかったが、様々な自主事業に取り組んでいることが評価できる。
	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	苦情には早急に対応するようにしている。	A	主に利用者間のトラブルに関する苦情が確認されているが、当事者間のことには介入が難しい中で対象者に丁寧な声かけを行うなどし、施設管理者として適切に対応いただいている。
	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	認知症カフェの実施(4月～12月、計18回)にて、健康づくり・認知症の理解を深める為のきっかけとなった。	A	初年度より継続して、目標を大幅に上回る事業を実施している。
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806円以下	支出総額9,580,272円/利用者数6,613人=1,448円(前年比14%減)	C	利用者の減少や新型コロナウイルスによる施設休館の影響下で利用者あたりのコストが増加傾向にある中、目標は達成できなかったが、前年から改善させている。
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	業務仕様書等に定める事項は遵守して運営ができた。	B	適切に実施されている。
	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	実施できた。	B	適切に実施されている。
	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	適切に対応できた。	B	利用者が施設外での事件に関与した際にも、市に報告の上、関係機関との情報共有に努め、適切に対応した。
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	職員研修は実施できなかったが、業務マニュアルを基に業務を行うことができています。	B	管理者が変更となったが、業務マニュアルを基に引き継ぎが行われ、OJTの中で適切に業務対応が出来ていた。
	労働基準の充足	労働関係法令の遵守	遵守できた。	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)

・運営2年目となり、全体的に日々の運営については問題なくできたと感じている(前年度未実施であったアンケートや防災訓練を実施)。利用者数が目標に大きく未達となっていることについては、コロナの影響を確認しながらはなりますが、イベントの実施やサークル活動のような定期的な活動等で入浴目的以外の利用者を増やすことが必要かと考えています。
・管理人の変更があったが、業務マニュアルを基に引き継ぎを行い業務を実施できています。利用者とのコミュニケーションをとりながら要望に応えられるよう配慮している。

所管課による総合評価(所見)

利用者の安全に配慮し、適切に施設運営が行われていた。
全市民的な公衆浴場施設の経営悪化やコロナ禍にさらされる中でも、季節に応じた物販を取り入れるなど積極的に自主事業を展開し、改善に向けた取り組みに努めている。
多岐にわたる利用者の声にもきめ細やかに対応しており、優良な指定管理者と評価できる。