

平成30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 | 老人憩の家なぎさ荘 | | |
| 管理者名 | 学校法人 新潟青陵学園 | 指定期間 | 平成28年4月1日 ~ 平成31年3月31日 |
| 担当課 | 中央区役所健康福祉課 | | |
| 所在地 | 新潟市中央区水道町1丁目5337番地27 | | |
| 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40年8月（昭和54年9月全面改築） (2) 施設規模：鉄筋コンクリート造一部木造平屋建 延床面積 憩の家793.96㎡、車庫119.24㎡、物置19.87㎡ (3) 施設内容：大広間、中広間、クラブコーナー、浴室・脱衣室、事務室、機械室、喫煙コーナー、職員休憩室等 (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) 関係法令、条例、規則等を遵守し、施設の設置目的に沿った適切な管理を行う。 【重点課題】 <ul style="list-style-type: none"> 関係法令、条例、規則及び業務仕様書に定める事項等の遵守 施設の設置目的にふさわしく、かつ明確な運営 |
| (2) 利用者が安心して利用できる体制を整備し、かつ平等な利用を確保する。 【重点課題】 <ul style="list-style-type: none"> 事故防止など、利用者の安全確保に係る取り組み 事故又は災害発生時等の緊急時に適切な対応ができる体制の整備 トラブル防止策や苦情処理の方法と体制 |
| (3) 利用者が安全・快適に施設を利用できるよう、施設、設備、備品等の維持管理を適切に行う。 【重点課題】 <ul style="list-style-type: none"> 施設の建物、設備、備品等について良好な状態を保つ方策 公衆浴場としての衛生管理の具体的な方策 |
| (4) 利用者の意見や要望等を適切に施設の管理に反映し、サービスの向上に努める。 【重点課題】 <ul style="list-style-type: none"> 利用者のニーズを把握し、施設運営に反映するシステム作り 利用者へのサービス向上を実現するための具体的な計画 施設職員への教育、研修など資質向上に向けた取り組み 利用促進のために有効的な自主事業及びそのPR方法の提案 地域、関係機関との連携や協力体制の構築 |
| (5) 常に効果的かつ効率的な管理に努め、経費の削減を図る。 【重点課題】 <ul style="list-style-type: none"> 管理運営経費の削減が図られる管理計画 収支計画の妥当性 |

平成30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21,722人以上 | 年間利用者数19,741人(前年比1.1%増) | C | 目標指数には達しなかったものの、前年より利用者数は増えている。加齢に伴う固定客の減少が挙げられているが、高齢者の健康増進やフレイル予防等に繋がる事業や交流事業の充実により、新規利用者の取り込みに繋がるよう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 11月 95人 2月 61人 ② 職員対応に対する満足度 11月 満足 78% まあ満足 21% 2月 満足 78% まあ満足 22% ③ 運営全体に対する満足度 11月 満足 63% まあ満足 44% 2月 満足 58% まあ満足 35% ④ 自主事業に対する満足度 11月 満足 53% まあ満足 45% 2月 満足 51% まあ満足 47% | B | ②に対する満足度は11月・2月ともに目標値を達成しており、また【満足】が78パーセントと高い評価を得ており、職員研修の成果が表れている。今後も引き続き継続していただきたい。③④について、目標値に届かない部分はあるものの、「まあ満足」を含めると90パーセント以上と高い評価を得ている。しかしながら自主事業に関する「満足」の回答が他項目より低いため、今後は施設の特性を活かしながら、利用者ニーズを積極的に取り込む等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 | 要望について、物品購入に関するものは検討の上早急に対応し、接遇に関する要望は管理人と協議のうえ改善を図っている。要望にどのように対応したか、施設内に掲示して利用者に周知し、対応不可の場合はその理由を付している。 | A | 要望に対して、対応等を施設掲示し利用者に見える化と周知をしたことに加え、対応不可の場合についてもその理由を付して周知しており、利用者の理解を得る取り組みとして高く評価できる。今後も引き続き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2種の自主事業を10回以上実施。 | B | 老人憩いの家の設置目的を達成するために合致した事業及び学生との交流にも取り組んでおり、実施回数も目標値より大幅に達成している。 |
| 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575円以下 | 1人あたりの経費655円(経費総額12,926千円÷年間利用者19,741人)。昨年度604円。 | C | 管理人が定着しないことによる清掃業務の外部委託により、一人当たりのコスト増加に繋がったが、管理人の定着に努めていただき、次年度は経費削減及び目標指数を達成していただきたい。 |
| | 管理運営経費の削減 | 光熱水費や委託料削減の取り組み | 最低賃金の上昇に連動した管理人給与の増額に加え、清掃作業の外注によって支出総額は大きく増加した。 | C | 最低賃金の上昇に伴う人件費の増額はやむを得ないものの、清掃業務の外部委託による委託費の大幅な増加については、対策の上、引き続き経費削減に努めていただきたい。 |
| | 入浴利用料金収入額(年) | 前年比2%増 | 利用料金収入0.8%減(493,900円、前年比-4,200円) | C | 目標指数に届かず。入浴目的の利用者数は前年より増えたものの、1か月券と1年券の利用が減り、減収となった。今後は入浴目的でない利用者の、お風呂の「ついで利用」の促進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整備済み。 ②救急搬送等の発生時は新潟市に迅速に連絡している。 | B | マニュアルに沿った対応ができている。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。 |
| 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管理人の交代に備えて業務手順書を作成。 ②年2回のアンケート実施後、管理人に対してアンケート結果の報告と、居心地の良い施設とするために管理人同士のコミュニケーションを円滑化するための研修を行った。 | A | 効率的に業務を行えるようマニュアルの作成と利用者からの声を把握し、また管理人同士のコミュニケーション円滑化の研修や、改善に向けた対応を行うなど、適切にスキル向上に向けた取り組みを行っている。引き続き利用者から満足いただけるよう対応していただきたい。 |
| | 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)

昨年度に採用した管理人が体調悪化により年度当初に退職、その後は新規採用者が定着せず人員不足が続いたことから、対策として8月から3月末にかけて清掃作業の一部を外注した。これにより委託費が大幅に膨らみ、予算を大きく超過する支出が発生することとなった。年度末にかけて人員を続けて補充でき、来期は清掃外注に頼らず運営できる見通しである。同時に周辺町内会への呼びかけなどにより新規利用者の取り込みを図っていくことで、1人当たりコストの抑制を実現させていきたい。

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。アンケート結果や、利用者からの苦情・要望に早急に対応する姿勢、要望に対して対応不可の場合も理由を付して周知しており、利用者の理解を得つつサービス充実に取り組んでいることが読み取れ非常に評価できる。また、利用者アンケートでの「満足」「まあ満足」評価は90パーセントを上回り、特に職員対応に関する項目については目標指数を達成する等、職員研修の成果が表れており、今後も継続されたい。管理人不足から清掃業務外注となったことにより委託費が大幅に超過したが、次年度は対策の上、引き続き経費削減に努めていただきたい。