

平成27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)NKSコ・ホレーション新潟支店	指定期間	平成27年4月1日 ~ 平成30年3月31日
担当課	南区 健康福祉課		
所在地	区名	南区	住所
			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〉	カラオケ健康体操時にチラシを作成し、配布した。	A	今後もレクリエーション開催時など、積極的に情報発信に努められたい。
	基準利用者数の達成	①施設利用者数〈22,400人以上〉 ②施設利用者数〈80人以上/日平均〉	①30,153人 ②104人/日	A	要求水準を大幅に上回り達成されている。
	基準稼働率の達成	①個室（3室）稼働率〈20.0%以上〉	未把握	C	H28年度については、適切な管理に努められたい。
	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〉	設置しているがアンケート回答実績なし	B	今後積極的に利用者の方々へアンケートをお願いし、各種サービス別に向上を図り満足度を上げられるよう努められたい。
	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苦情・要望に対する5営業日以内の回答及び区への当日内の報告 ②整備済み	A	迅速に対応されており、マニュアルについても作成されている。
	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実績なし ②③④⑤月1回の公民館事業「シルバーカレッジ」大広間にて実施しています	B	
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〉	431円	A	要求水準を上回り達成されている。
	管理運営経費の削減	管理運営経費の削減を図る。	電気・ガス代等経費の削減努力の徹底	B	
	市の歳入の増加	使用料収入〈200,000円以上〉	¥1,195,700	A	要求水準を大幅に上回り達成されている。
	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〉	事務所とは営業日ごとに報告・連絡月寿荘とは定期的に連絡を取っています。	A	密接に連絡が取れている。
	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。	適切に配置されています	B	

業 務	人員計画の合理性・妥当性	<ul style="list-style-type: none"> ◆受付業務の配置人員 ◆常に2名など配置人員を固定せず <ul style="list-style-type: none"> ・繁忙時点（季節別，時間帯別）：2名 ・閑散時点：1名 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。 	シルバーカレッジ実施時には、受付人員を2人に増員しています	A	適切な人員配置となっており、良好に運営されている。
	日常連絡の適切さ	<ul style="list-style-type: none"> ◆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。 ◆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。 	適切に実施されています	A	迅速に対応されている。
	事業計画・事業報告の適切さ	<ul style="list-style-type: none"> ◆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。 ◆期日までに各種報告書が提出されているか。 	適切に実施されています	B	期日を遅れる場合もあるため，期日厳守を徹底されたい。
	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。	適切に実施されています	A	迅速に対応されている。
	安全責任者の配置と安全確保体制の確立	<ul style="list-style-type: none"> ◆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。 ◆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。 	管理者が安全責任者を兼ねています 緊急連絡網整備済み	A	安全責任者が整備されており，緊急連絡網も整備されているため，緊急時の体制は整っている。
	事件・事故発生時の対応の適切さ	<ul style="list-style-type: none"> ◆事件事故の発生時など，緊急時の対応マニュアルの整備 ◆防災訓練や講習の実施（2回以上） 	マニュアル整備済み 防災訓練年2回実施	A	マニュアルも整備されており，防災訓練も8，3月と実施されている。
	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	遵守しています	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。	遵守しています	B	
人 材	守秘義務の徹底	<ul style="list-style-type: none"> ◆業務仕様書に記載されている守秘義務を徹底したか。 ◆機密情報の取り扱いに関するマニュアルの整備 	個人情報保護に関するマニュアルを整備済み	A	マニュアルも整備されており，適正になされている。
	配置人員のミッションの理解度とスキルの習得度	<ul style="list-style-type: none"> ◆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） ◆業務マニュアルの整備 	年2回社内研修を実施 （サービスマナー/おもてなし、コンプライアンス）	A	今後とも積極的に研修を実施し，業務に必要な知識・技術の向上を図られたい。
	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関する法令の遵守	遵守しています	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)

仕様書に定める事項・法令を遵守し、施設の運営をしている。
広報充実の改善策として、館内だけでなく、自主事業のチラシを区だより等に掲載することで利用客増を図りたい。

所管課による総合評価 (所見)

レクリエーション開催時にチラシを作成するなど、利用者増加に努められており、施設利用者数は要求水準を大幅に上回り達成されている。事件・事故発生時の対応については、マニュアルが整備されており、防災訓練を実施するなど体制が整備されているなどの点が指定管理者として優良に評価でき、引き続き適正な管理運営に取り組まれない。

評価の低い項目に関しては、次年度に重点的に取り組まれない。