

令和2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2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	利用者年間5,460人 (4月・5月は休館。6月より運営再開。 6月9日より入浴再開)	C	新型コロナウイルスによる施設休館の影響もあり、 目標指数達成とはならなかった。
	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	アンケート実施が遅くなり、評価が間に 合わず。	C	運営初年度にコロナ禍が重なったことで、運営に 余裕が無かったと察する。次年度の改善を期待す 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対応マニュアルは整備済 ②苦情・要望には可能な限り早く回答 して対応した。7営業日以内には回答 できた。	A	苦情・要望について、迅速な対応を実施しており、 大きな苦情に繋がる事例もなかったほか、個々の 利用者それぞれの要望になるべく沿う形で丁寧な 対応をしていることが確認された。
	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	①認知症カフェ (7月～12月、計12回開催) ②幸齢ますます元気教室 (7月～3月、計36回開催)	A	目標を大幅に上回る事業を実施した。
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9,153,400円／利用者数5,460 人＝1,676円	C	利用者の減少に加え、新型コロナウイルスによる 施設休館の影響もあり、利用者あたりのコストは増 加している。
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	①アンケートの実施等一部実施が遅 れてしまった点がある。 ②関係法令は遵守できた。	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	①月に1回以上実施できた。 ②防災訓練は実施できなかった。	C	コロナ禍での防災訓練は困難であった事情もあり、 次年度からは図上訓練の実施など改善を期待 する。
	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対応マニュアルは整備済。 ②事故や事件はなかった。	B	適切に実施されている。
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業務マニュアルは整備済。 ②業務マニュアルの実施方法や利用 者への対応方法等、年間6回実施。	A	利用者へのきめ細やかな対応のため、小まめな研 修を実施し、臨機応変に対応できる人材育成に努 めている。
	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)

・コロナの影響で実際に運営をしている場面での引き継ぎができず、運営のイメージが具体的にできないままのスタートとなりました。また、コロナの影響で引き継ぎを受けたことと同じ運営ができず、運営開始当初は手探りの状態でご迷惑をおかけすることもあったかと思えます。運営下後は利用者さんとコミュニケーションを取りながら運営について今までのやり方を確認し、引き継ぐこと・改善することを決めて、自分達なりの運営ができるようになったと思えます。
・未達成項目については年間計画にしっかりと組み込み準備と進捗の確認をして参ります。

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。
コロナ禍での手探りの運営初年度となったが、多岐にわたる利用者の声に、きめ細やかに対応している。
全市の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、積極的に改善に向けた取り組みに努めていた。
指標に表れない評価として、日々の管理人の対応を絶賛する利用者の声も市に届いており、優良な指定管理者といえる。