

## 公の施設目標管理型評価書【指定管理者施設用】

(令和5年度)

施設名	新潟市亀田市民会館		
管理者名	環境をサポートする株式会社きらめき	指定期間	令和2年4月1日 ~ 令和7年3月31日
担当課	江南区役所地域総務課		
所在地	新潟市江南区船戸山5丁目7番2号		
根拠法令	—		
設置条例	新潟市亀田市民会館条例		
施設概要	敷地面積：5,413.12 m <sup>2</sup> 延床面積：5,569.00 m <sup>2</sup> 構造・階高：鉄筋コンクリート造4階建 建築年：昭和50年 施設内容：大ホール(730m <sup>2</sup> )、第一会議室、第二会議室、第三会議室、講習室A、講習室B、視聴覚室(大)、視聴覚室(小)、作法室、栄養改善室 駐車台数：大ホール1階部分 39台(うち身体の不自由な方専用2台) 会館側敷地 32台 合計71台		

施設設置目的
市民の生活の向上並びに教育及び文化の発展に資することを目的とする。
管理・運営に関する基本理念、方針等
すべての市民に安全で平等な施設運営を行うことはもとより、現在提供しているサービスや業務を参考の上、効果的かつ効率的な人員配置、経費縮減の取り組みや市民ニーズの把握によりさらなるサービス向上を図り、市民生活の向上並びに教育及び文化の発展に資する施設運営や自主事業を展開することを基本方針とする。

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	利用者数、年間60,000人以上	83,198人	A	指標を大幅に上回っている
	基準利用率の達成	全体利用率、22%以上	23.7%	B	
	各種サービス別満足度	接客サービスの苦情0件	0件	B	
	苦情・要望に対する対応	苦情・要望には2営業日以内に回答	回答した	B	
	設置目的に合致したサービス提供	設置目的に合致した自主事業を年間65回以上実施	117回	A	指標を大幅に上回っている
財 務	使用料等の歳入増加	使用料収入7,270,000円以上	7,961,300円	B	
業 務	改善勧告時の対応の迅速さ・適切さ	改善内容により軽易なもの即日、時間を要するもの1週間以内に改善対応	対応した	B	
	安全責任者の配置と安全確保体制の確立	防火訓練年2回実施	2回実施	B	
	業務仕様書等の定める事項の遵守	業務仕様書に定める事項の遵守	遵守した	B	
	事件・事故発生時の対応の適切さ	区役所、関係機関へ即日報告	報告した	B	
人 材	配置人員のミッションの理解度とスキルの習得度	職員研修を年1回以上実施	1回実施	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)**

全ての項目が目標達成ができ大変良かったと思います。特に利用者数増加は多かったですと思います。今後の課題は利用の少ない貸室の利用を増やし稼働率をアップしたいと思います。今後もスタッフ一同、利用者様の安全・安心・快適な施設として努めて参ります。

**所 管 課 に よ る 総 合 評 価 ( 所 見 )**

全ての項目で目標を達成したこと、特に、利用者数と自主事業の回数に関して指標を大幅に上回ったことを評価する。光熱費・人件費の高騰や施設の老朽化など、厳しい管理状況であると思われるが、今後の課題として挙げられた稼働率アップに向けて、利用の少ない貸室の利用を増やす工夫に期待したい。

# 公の施設目標管理型評価書【指定管理者施設用】

(令和4年度)

施設名	新潟市亀田市民会館		
管理者名	環境をサポートする株式会社きらめき	指定期間	令和2年4月1日 ~ 令和7年3月31日
担当課	江南区役所地域総務課		
所在地	新潟市江南区船戸山5丁目7番2号		
根拠法令	—		
設置条例	新潟市亀田市民会館条例		
施設概要	敷地面積：5,413.12 m <sup>2</sup> 延床面積：5,569.00 m <sup>2</sup> 構造・階高：鉄筋コンクリート造4階建 建築年：昭和50年 施設内容：大ホール(730m <sup>2</sup> )、第一会議室、第二会議室、第三会議室、講習室A、講習室B、視聴覚室(大)、視聴覚室(小)、作法室、栄養改善室 駐車台数：大ホール1階部分 39台(うち身体の不自由な方専用2台) 会館側敷地 32台 合計71台		

施設設置目的
市民の生活の向上並びに教育及び文化の発展に資することを目的とする。

  

管理・運営に関する基本理念、方針等
すべての市民に安全で平等な施設運営を行うことはもとより、現在提供しているサービスや業務を参考の上、効果的かつ効率的な人員配置、経費削減の取り組みや市民ニーズの把握によりさらなるサービス向上を図り、市民生活の向上並びに教育及び文化の発展に資する施設運営や自主事業を展開することを基本方針とする。

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	利用者数を年間45,000人以上	59,265人	B	
	基準利用率の達成	全体利用率18.0%以上	21.9%	B	
	各種サービス別満足度	接客サービス苦情0件	0件	B	
	苦情・要望に対する対応	苦情・要望には2営業日以内に回答	回答した	B	
	設置目的に合致したサービス提供	設置目的に合致した自主事業を65件以上実施	60回	C	実施回数未達
財 務	使用料等の歳入増加	使用料収入を5,608,000円以上	7,261,300円	A	指標を大幅に上回っている
業 務	改善勧告時の対応の迅速さ・適切さ	改善内容により軽易なもの即日、時間を要するもの1週間以内に改善対応	対応した	B	
	安全責任者の配置と安全確保体制の確立	防災訓練年2回	2回実施	B	
	業務仕様書等の定める事項の遵守	業務仕様書等に定める事項の遵守	遵守した	B	
	事件・事故発生時の対応の適切さ	区役所、関係機関へ即日報告	報告した	B	
人 材	配置人員のミッションの理解度とスキルの習得度	職員研修を年1回以上実施	1回実施	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)**

自主事業65回以上の目標は達成できませんでした。コロナウイルス感染防止を考慮した「カラオケのど自慢」12回、「フリーマーケット」6回を中止したのが影響しました。令和5年度は目標達成に努力します。ほかの項目は全て目標達成ができ良かったと思います。今後もスタッフ一同利用者様の安全、安心、快適な施設として努めて参ります。

**所 管 課 に よ る 総 合 評 価 ( 所 見 )**

自主事業において、利用率向上に向けた事業の計画をしていたが、新型コロナウイルスの影響により中止せざるを得ず、目標の達成とはならなかった。しかし、年度末には6年ぶりとなる「福寿彩」の開催を行うなど、利用者増加に向けた取り組みがみられた。利用者数や使用料は目標指標を上回っており、コロナ禍前の水準に近づけられるよう、今後も利用者のニーズに沿った施設運営を期待する。  
また、光熱費の高騰に伴い管理費の増加が著しく、厳しい状況であったと思われるが、可能な限り削減に向けた工夫をされたことを評価する。

# 公の施設目標管理型評価書【指定管理者施設用】

(令和3年度)

施設名	新潟市亀田市民会館		
管理者名	環境をサポートする株式会社きらめき	指定期間	令和2年4月1日 ~ 令和7年3月31日
担当課	江南区役所地域総務課		
所在地	新潟市江南区船戸山5丁目7番2号		
根拠法令	—		
設置条例	新潟市亀田市民会館条例		
施設概要	敷地面積：5,413.12 m <sup>2</sup> 延床面積：5,569.00 m <sup>2</sup> 構造・階高：鉄筋コンクリート造4階建 建築年：昭和50年 施設内容：大ホール（730m <sup>2</sup> ）、第一会議室、第二会議室、第三会議室、講習室A、講習室B、視聴覚室（大）、視聴覚室（小）、作法室、栄養改善室 駐車台数：大ホール1階部分 39台（うち身体の不自由な方専用2台） 会館側敷地 32台 合計71台		

施設設置目的
市民の生活の向上並びに教育及び文化の発展に資することを目的とする。
管理・運営に関する基本理念、方針等
すべての市民に安全で平等な施設運営を行うことはもとより、現在提供しているサービスや業務を参考の上、効果的かつ効率的な人員配置、経費縮減の取り組みや市民ニーズの把握によりさらなるサービス向上を図り、市民生活の向上並びに教育及び文化の発展に資する施設運営や自主事業を展開することを基本方針とする。

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	利用者数 年間40,000人以上	42,054人	B	
	基準利用率の達成	全体利用率26.0%以上	19.2%	C	目標を6.8%下回った
	各種サービス別満足度	接客サービスの苦情0件	0件	B	
	苦情・要望に対する対応	苦情・要望には2営業日以内に回答	回答した	B	
	設置目的に合致したサービス提供	設置目的に合致した自主事業を65件以上実施	43回	C	実施回数未達
財 務	使用料等の歳入増加	使用料収入4,827,000円以上	5,301,400円	A	前年比121%
業 務	改善勧告時の対応の迅速さ・適切さ	改善内容により軽易なもの即日、時間を要するもの1週間以内に改善対応	対応した	B	
	安全責任者の配置と安全確保体制の確立	防災訓練年2回	2回実施	B	
	業務仕様書等の定める事項の遵守	業務仕様書等に定める事項の遵守	遵守した	B	
	事件・事故発生時の対応の適切さ	区役所、関係機関へ即日報告	報告した	B	
人 材	配置人員のミッションの理解度とスキルの習得度	職員研修を年1回以上実施	1回実施	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)**

全体利用率、自主事業の2項目が目標達成できませんでした。新型コロナ感染拡大防止による休館の影響は大きいと思います。特に自主事業は参加者からのキャンセルの申し出が多くて実施不可能な回数が多かったのも影響したと思われます。今後もスタッフのスキル向上に努め利用者様の安全、安心、快適な施設づくりに努めたいと思います。

**所 管 課 に よ る 総 合 評 価 ( 所 見 )**

感染症の対策をしつつ適切な施設運営をしており、このような中でも使用料の目標達成や利用者数の増加など成果を上げている。また、臨時休館を利用して特別清掃や消毒作業をするなど新型コロナウイルスの影響を受けながらも、工夫がみられている。これからも利用者が安心・安全かつ快適に利用できるように新型コロナウイルス感染症対策を徹底し、更なるサービスの向上に期待したい。

# 公の施設目標管理型評価書【指定管理者施設用】

(令和2年度)

施設名	新潟市亀田市民会館			
管理者名	環境をサポートする株式会社きらめき	指定期間	令和2年4月1日	～ 令和7年3月31日
担当課	江南区役所地域総務課			
所在地	新潟市江南区船戸山5丁目7番2号			
根拠法令	—			
設置条例	新潟市亀田市民会館条例			
施設概要	敷地面積：5,413.12 m <sup>2</sup> 延床面積：5,569.00 m <sup>2</sup> 構造・階高：鉄筋コンクリート造4階建 建築年：昭和50年 施設内容：大ホール（730m <sup>2</sup> ）、第一会議室、第二会議室、第三会議室、講習室A、講習室B、視聴覚室（大）、視聴覚室（小）、作法室、栄養改善室 駐車台数：大ホール1階部分 39台（うち身体の不自由な方専用2台） 会館側敷地 32台 合計71台			

施設設置目的
市民の生活の向上並びに教育及び文化の発展に資することを目的とする。
管理・運営に関する基本理念、方針等
すべての市民に安全で平等な施設運営を行うことはもとより、現在提供しているサービスや業務を参考の上、効果的かつ効率的な人員配置、経費縮減の取り組みや市民ニーズの把握によりさらなるサービス向上を図り、市民生活の向上並びに教育及び文化の発展に資する施設運営や自主事業を展開することを基本方針とする。

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	利用者数 年間75000人以上	37,470人	C	目標比49.9%
	基準利用率の達成	全体利用率27.5%以上	16.5%	C	目標を11%下回った
	各種サービス別満足度	接客サービスの苦情0件	0件	B	
	苦情・要望に対する対応	苦情・要望には2営業日以内に回答	回答した	B	
	設置目的に合致したサービス提供	設置目的に合致した自主事業を65件以上実施	54件	C	実施回数未達
財 務	使用料等の歳入増加	使用料収入7,210,000円以上	4,380,500円	C	前年比66.1%
業 務	改善勧告時の対応の迅速さ・適切さ	改善内容により軽易なもの即日、時間を要するもの1週間以内に改善対応	対応した	B	
	安全責任者の配置と安全確保体制の確立	防災訓練年2回	2回実施	B	
	業務仕様書等の定める事項の遵守	業務仕様書等に定める事項の遵守	遵守した	B	
	事件・事故発生時の対応の適切さ	区役所、関係機関へ即日報告	対応した	B	
人 材	配置人員のミッションの理解度とスキルの習得度	職員研修を年2回以上実施	1回実施	C	実施回数未達

**【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)**

令和2年度の実績数字が目標に達成出来ず努力不足を感じております。新型コロナウイルス感染の拡大で4月末までは大ホール、4/18~5月末までは亀田市民会館全館が休館となり数字に反映したと思います。その後も各部屋をガイドラインにそって定員制限しながら運営してきました。サービス提供として毎月実施の自主事業「カラオケのど自慢」も感染拡大防止を考慮して中止せざるを得ない事態になりました。これからもなお一層ご利用者様に安全・安心・快適にご利用頂けるようスタッフのスキル向上と皆さまが使用したくなる施設づくりに努めたい思っております。

**所 管 課 に よ る 総 合 評 価 ( 所 見 )**

新型コロナウイルスの影響で施設が一時閉館となり、また、ガイドラインに沿って定員制限をしたことで、利用者数や使用料が指標数値・前年度実績を大幅に下回った。年間を通して不利な状況であったものの、利用者が快適に利用できるよう、苦情や要望があった際には迅速に対応し、施設メンテナンスに気を配っている点は評価できる。今後も新型コロナウイルス感染症の対策をしつつ、魅力的な自主事業を実施し、更なるサービスの向上と利用者数の回復を期待したい。



# 公の施設目標管理型評価書【指定管理者施設用】

(令和5年度実績)

施設名	新潟市老人福祉センター福寿荘		
管理者名	環境をサポートする株式会社きらめき	指定期間	令和2年4月1日 ~ 令和7年3月31日
担当課	江南区健康福祉課		
所在地	新潟市江南区船戸山5丁目7番17号		
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	敷地面積：5,413.12㎡ 延床面積：873.92㎡ 構造・階高：鉄筋コンクリート造2階建 建築年：昭和49年 主な施設内容：事務室・大広間・個室・男女浴室		

施設設置目的
高齢者の健康の増進、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する。
管理・運営に関する基本理念、方針等
①関係法令を遵守し、老人福祉センターの設置目的である高齢者への各種相談、健康の増進、教養の向上及び、レクリエーションなどの便宜供与するための施設運営に十分努める。 ②江南区における高齢者の生きがいづくり促進、仲間づくり促進に大いに貢献する。 ③安全管理、衛生管理に十分配慮した運営に努める。 ④省エネルギー、省資源、廃棄物減量など環境への負担軽減と、環境への配慮に十分努める。

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	入場利用者数年20,800人以上	23,081人	A	評価指標を上回る結果であり評価する
	各種サービス別満足度	利用者アンケートで「満足」以上が85%以上	92%	A	評価指標を上回る結果であり評価する
	苦情・要望に対する対応	苦情・要望には2営業日以内に回答	回答した	B	評価指標を達成されている
財 務	利用料等の歳入増加	利用料収入645,000円以上	741,670円	A	評価指標を上回る結果であり評価する
業 務	改善勧告時の対応の迅速さ・適切さ	改善内容に応じて軽易なもの即日時間を要するもの1週間以内に改善対応	対応した	B	評価指標を達成されている
	安全責任者の配置と安全確保体制の確立	防災訓練年2回	2回実施	B	評価指標を達成されている
	事件・事故発生時の対応の適切さ	補償を伴う事故発生件数0件	0件	B	評価指標を達成されている
	業務仕様書に定める事項の遵守	その他業務仕様書に定める事項の遵守	遵守した	B	業務仕様書等に定められている事項が達成されていた
人 材	配置人員のミッションの理解度とスキルの習得度	職員研修を年1回以上実施	1回実施	B	評価指標を達成されている
	労働基準の充足	労働関係法令の遵守	遵守した	B	評価指標を達成されている

**【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)**

全ての項目が目標達成出来て良かったと思います。利用者様の高齢化で年々利用者数が減少しています。設置目的である高齢者への健康の増進、相談、レクリエーションなどにも努力をしております。毎週木曜日に実施しております健康体操教室は当初、1~2名参加だったのが、現在毎回10名以上の参加者になり健康増進に役立っているかと思ひますし、毎月2回のボランティア団体様の活動で利用者様の楽しみとなって頂ければと思ひます。今後も安心・安全・快適な施設になるようにスタッフ一同努めて参ります。

**所 管 課 に よ る 総 合 評 価 ( 所 見 )**

- ・入館者数、利用料等収入とともに評価指標を上回り、令和4年度と比較し増加、増収したことを評価する。
- ・引き続き利用者が安心・安全・快適に利用できるよう、施設運営に取り組んでいただきたい。

# 公の施設目標管理型評価書【指定管理者施設用】

(令和4年度実績)

施設名	新潟市老人福祉センター福寿荘		
管理者名	環境をサポートする株式会社きらめき	指定期間	令和2年4月1日 ~ 令和7年3月31日
担当課	江南区健康福祉課		
所在地	新潟市江南区船戸山5丁目7番17号		
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	敷地面積：5,413.12㎡ 延床面積：873.92㎡ 構造・階高：鉄筋コンクリート造2階建 建築年：昭和49年 主な施設内容：事務室・大広間・個室・男女浴室		

施設設置目的
高齢者の健康の増進、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する。
管理・運営に関する基本理念、方針等
①関係法令を遵守し、老人福祉センターの設置目的である高齢者への各種相談、健康の増進、教養の向上及び、レクリエーションなどの便宜供与するための施設運営に十分努める。 ②江南区における高齢者の生きがいを促進、仲間づくり促進に大いに貢献する。 ③安全管理、衛生管理に十分配慮した運営に努める。 ④省エネルギー、省資源、廃棄物減量など環境への負担軽減と、環境への配慮に十分努める。

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	入場利用者数年17,900人以上	20,707人	A	評価指標比115.6% 目標を上回る結果 であり評価する
	各種サービス別満足度	利用者アンケートで「満足」 以上が90%以上	87%	C	評価指標比96.6% 不満の回答は0%、 今後も高い満足度 の維持を期待したい
	苦情・要望に対する対応	苦情・要望には2営業日以内 に回答	回答した	B	評価指標を達成さ れている
財 務	利用料等の歳入増加	利用料収入510,000円以上	644,940円	A	評価指数比126.4% 評価指標を上回る 結果であり評価する
業 務	改善勧告時の対応の迅 速さ・適切さ	改善内容に応じて輕易なも の即日時間を要するもの1週 間以内に改善対応	対応した	B	改善指導なし
	安全責任者の配置と安 全確保体制の確立	防災訓練年2回	2回実施	B	評価指標を達成さ れており、安全確保 体制が確立されて いる
	事件・事故発生時の対応 の適切さ	補償を伴う事故発生件数0件	0件	B	評価指標を達成さ れている
	業務仕様書に定める事 項の遵守	その他業務仕様書に定める 事項の遵守	遵守した	B	業務仕様書等に定 められている事項が 達成されていた
人 材	配置人員のミッションの 理解度とスキルの習得度	職員研修を年1回以上実施	1回実施	B	評価指標を達成さ れている
	労働基準の充足	労働関係法令の遵守	遵守した	B	評価指標を達成さ 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)**

利用人数、利用料は目標達成しました。少しずつではありますが新規の利用者獲得ができています。サービス満足度87%ではありますが残りの13%は「普通」の回答で「不満」の回答は0%でした。今後も利用者様の意見を聞きながら安全・安心・快適な施設になるようにスタッフ一同努めたいと思います。同時に利用者様は皆平等を心掛けております。

**所 管 課 に よ る 総 合 評 価 ( 所 見 )**

- ・入館者数、利用料等の歳入とともに令和3年度より増加、増収したことを評価する。
- ・利用者アンケートの満足度が評価指数を下回ったものの、「不満」の回答は0%とのこと。今後も、利用者の皆様の満足度を維持するような施設運営を期待したい。

# 公の施設目標管理型評価書【指定管理者施設用】

(令和3年度実績)

施設名	新潟市老人福祉センター福寿荘		
管理者名	環境をサポートする株式会社きらめき	指定期間	令和2年4月1日 ~ 令和7年3月31日
担当課	江南区健康福祉課		
所在地	新潟市江南区船戸山5丁目7番17号		
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	敷地面積：5,413.12㎡ 延床面積：873.92㎡ 構造・階高：鉄筋コンクリート造2階建 建築年：昭和49年 主な施設内容：事務室・大広間・個室・男女浴室		

施設設置目的
高齢者の健康の増進、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する。
管理・運営に関する基本理念、方針等
①関係法令を遵守し、老人福祉センターの設置目的である高齢者への各種相談、健康の増進、教養の向上及び、レクリエーションなどの便宜供与するための施設運営に十分努める。 ②江南区における高齢者の生きがいをづくり促進、仲間づくり促進に大いに貢献する。 ③安全管理、衛生管理に十分配慮した運営に努める。 ④省エネルギー、省資源、廃棄物減量など環境への負担軽減と、環境への配慮に十分努める。

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	入場利用者数年21,500人以上	17,740人	C	令和4年1月下旬から3月上旬、新型コロナウイルス感染症対策のため、休館
	各種サービス別満足度	利用者アンケートで「満足」以上が88%以上	93.1%	A	評価指標を上回る結果であり評価する
	苦情・要望に対する対応	苦情・要望には2営業日以内に回答	回答した	B	評価指標を達成されている
財 務	利用料等の歳入増加	利用料収入730,000円以上	510,500円	C	評価指標比69.9%歳入増加の為の工夫に期待します
業 務	改善勧告時の対応の迅速さ・適切さ	改善内容に応じて軽易なもの即日時間を要するもの1週間以内に改善対応	対応した	B	改善指導なし
	安全責任者の配置と安全確保体制の確立	防災訓練年2回	2回実施	B	評価指標を達成されており、安全確保体制が確立されている
	事件・事故発生時の対応の適切さ	補償を伴う事故発生件数0件	0件	B	評価指標を達成されている
	業務仕様書に定める事項の遵守	その他業務仕様書に定める事項の遵守	遵守した	B	業務仕様書等に定める事項が達成されていた。
人 材	配置人員のミッションの理解度とスキルの習得度	職員研修を年1回以上実施	1回実施	B	評価指標を達成されている
	労働基準の充足	労働関係法令の遵守	遵守した	B	評価指標を達成されている

**【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)**

利用人数、利用料の2項目が目標達成できなかった要因として、コロナ感染防止の影響で人が集まる所を遠慮する方がいらっしゃいます。又、福寿荘の利用者様の高齢化が進み同時に新規獲得がなかなか難しいのが現状です。日頃からスタッフ一同、利用者様のご意見を聞き改善できる所は改善し安全、安心、快適な施設になるように努力しております。今後はなお一層、皆様が足を運びたいくなる施設運営に努めて参ります。

**所 管 課 に よ る 総 合 評 価 ( 所 見 )**

・新型コロナウイルス感染症の影響や利用者の高齢化により、入場者数・市歳入の指標に達していないが、前年度より入館者は増加。利用者アンケートの満足度が前年度より20ポイント以上、上回ったことは評価できる。

・広報や自主事業を再度検討し、入館者数を増加させる工夫を期待します。

# 公の施設目標管理型評価書【指定管理者施設用】

(令和2年度)実績

施設名	新潟市老人福祉センター福寿荘		
管理者名	環境をサポートする株式会社きらめき	指定期間	令和2年4月1日 ~ 令和7年3月31日
担当課	江南区健康福祉課		
所在地	新潟市江南区船戸山5丁目7番17号		
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	敷地面積：5,413.12㎡ 延床面積：873.92㎡ 構造・階高：鉄筋コンクリート造2階建 建築年：昭和49年 主な施設内容：事務室・大広間・個室・男女浴室		

施設設置目的
高齢者の健康の増進、教養の向上及びレクレーションのための便宜の供与を目的とする。
管理・運営に関する基本理念、方針等
①関係法令を遵守し、老人福祉センターの設置目的である高齢者への各種相談、健康の増進、教養の向上及び、レクレーションなどの便宜供与するための施設運営に十分努める。 ②江南区における高齢者の生きがいをづくり促進、仲間づくり促進に大いに貢献する。 ③安全管理、衛生管理に十分配慮した運営に努める。 ④省エネルギー、省資源、廃棄物減量など環境への負担軽減と、環境への配慮に十分努める。

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	入場利用者数年29,000人以上	17,040人	C	令和2年4月5月新型コロナウイルス感染症対策の為、休館
	各種サービス別満足度	利用者アンケートで「満足」以上が88%以上	71%	C	評価指標を達成していない。満足度の向上を期待する。
	苦情・要望に対する対応	苦情・要望には2営業日以内に回答	回答した	B	評価指標を達成されている。
財 務	利用料等の歳入増加	利用料収入929,000円以上	581,300円	C	評価指標比62.5%。歳入の増加の為の工夫に期待します。
業 務	改善勧告時の対応の迅速さ・適切さ	改善内容に応じて軽易なもの即日時間を要するもの1週間以内に改善対応	対応した	B	評価指標を達成されている。
	安全責任者の配置と安全確保体制の確立	防災訓練年2回	2回実施	B	評価指標を達成されている。
	事件・事故発生時の対応の適切さ	補償を伴う事故発生件数0件	0件	B	評価指標を達成されている。
	業務仕様書に定める事項の遵守	その他業務仕様書に定める事項の遵守	遵守した	B	評価指標を達成されている。
人 材	配置人員のミッションの理解度とスキルの習得度	職員研修を年2回以上実施	2回実施	B	評価指標を達成されている。
	労働基準の充足	労働関係法令の遵守	遵守した	B	評価指標を達成されている。

**【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)**

目標数字が達成出来なかった要因に令和2年度は新型コロナウイルス感染防止の為4・5月は福寿荘が完全休館となった事は大きいと思います。又、アンケート結果の満足度71%はやはり感染防止の為に入浴人数の制限、マスク着用、待ち時間が長いなどを不満に感じている方がいらっしまった結果だと思います。しかしスタッフの対応で苦情はゼロでした。今後はより一層皆さまが安全・安心・快適にご利用頂ける施設を目標にスタッフのサービス向上と魅力ある事業開催に努めて参りたいと思っております。

**所 管 課 に よ る 総 合 評 価 ( 所 見 )**

- ・新型コロナ感染症の影響もあり、当初想定していた入場者数・市歳入の増加が未達。しかし施設として感染症対策を徹底し、クラスターの発生を抑止しながら適切に運営した事は評価できる。
- ・コロナ後を想定し、利用者の増加の為の行動を期待します。