

平成28年度
新潟市指定管理者
第三者評価実施報告書

平成29年3月

新潟市

目 次

I	第三者評価の概要	1
1	目的	1
2	評価対象施設	1
3	評価の実施方法	1
4	評価基準	2
5	評価会議	2
II	評価結果	4
1	指定管理者制度全般に関する意見等	4
2	指定管理者への評価制度に関する意見等	4
3	老人デイサービスセンターに関する意見等	5
4	文化・観光施設に関する意見等	5
5	個別施設に対する評価	6
	○老人デイサービスセンター大山台	7
	○老人デイサービスセンター向陽園	13
	○老人デイサービスセンター岩室	19
	○しろね大凧と歴史の館	25
	○岩室観光施設（いわむろや）	32

I 第三者評価の概要

1 目的

指定管理者による公の施設の管理運営状況等について、客観的・専門的観点から第三者評価を行い、評価結果を今後の施設運営や指定管理者の業務改善、さらに次期指定管理業務などに反映させることにより、指定管理者制度の適正かつ効果的な運用、施設のより良い管理運営と利用者へのサービスの向上を図ることを目的とする。

あわせて、市の指定管理者に対する評価についても、第三者から評価を受けることで、より効果的に実施されることを目的とする。

2 評価対象施設

平成28年度は、下記5施設を対象に実施した。

施設	指定管理者	指定期間	所管課
① 老人デイサービスセンター大山台	社会福祉法人愛宕福祉会	H26. 4. 1～31. 3. 31 (1回目の指定)	高齢者支援課
② 老人デイサービスセンター向陽園	社会福祉法人中蒲原福祉会	H27. 4. 1～32. 3. 31 (4回目の指定)	江南区 健康福祉課
③ 老人デイサービスセンター岩室	一般社団法人新潟県労働衛生医学協会	H27. 4. 1～32. 3. 31 (4回目の指定)	西蒲区 健康福祉課
④ しろね大凧と歴史の館	株式会社NK S コーポレーション新潟支店	H26. 4. 1～31. 3. 31 (2回目の指定)	南区 産業振興課
⑤ 岩室観光施設（いわむろや）	特定非営利活動法人いわむろや	H27. 4. 1～32. 3. 31 (2回目の指定)	西蒲区 産業観光課

※選定基準

1. 公募施設（非公募施設は、指定最終年度に外部評価するため、除外）
2. 指定管理者制度を導入している公の施設のうち、指定期間の中間年の施設（指定期間5年の施設は2年目または3年目にあたる施設）
3. 所管課の異なる施設
4. 老人デイサービスセンター（①、②、③）
5. 利用促進の取組、自主事業が盛んな施設（④、⑤）

3 評価の実施方法

指定管理者による施設の管理運営状況等について、事業報告書等の書類確認・施設の視察・指定管理者及び市（施設所管課）に対するヒアリングを実施し、前年度の「公の施設目標管理型評価書」の達成状況を評価

参考 「公の施設目標管理型評価書」について（新潟市ホームページ）

<http://www.city.niigata.lg.jp/shisei/gyoseiunei/gyoseihyoka/oyake/oyakeshisetsu/gaiyo/index.html>

4 評価基準

第三者評価においては、指定管理者による管理運営状況を、4つの視点ごとに3段階で評価

【4つの視点】

「市民」：市民の視点	・・・市民満足度の向上、施設利用度など
「財務」：財務の視点	・・・コストの最小化・収入の最大化
「業務」：業務プロセスの視点	・・・業務プロセスの改善など
「人材」：人材育成の視点	・・・人材の確保・育成、ノウハウの蓄積など

【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

評価にあたっては、改善すべき点などの意見も記述し、あわせて、市（施設所管課）の評価に対する意見等も記述した。

5 評価会議

客観的・専門的観点から評価を行うため、指定管理者第三者評価会議を開催

(1) 平成28年度第三者評価委員

財務経理の専門家（公認会計士または税理士）並びに行政運営に関し知識を有する学識経験者（大学教授等）から選任。

（50音順、敬称略）

氏名	役職等
大串 葉子	新潟大学経済学部経営学科 准教授
西山 茂	新潟国際情報大学情報文化学部情報システム学科 教授
渡邊 敏文	新潟医療福祉大学社会福祉学部社会福祉学科 教授
渡邊 信子	税理士、特定非営利活動法人新潟NPO協会 代表理事

(2) 実施スケジュール

開催日	施設名 (所在地)
平成 29 年 1 月 31 日(火)	・老人デイサービスセンター大山台 (東区大山 2-13-1)
2 月 2 日(木)	・しろね大凧と歴史の館 (南区上下諏訪木 1770-1) ・老人デイサービスセンター向陽園 (江南区亀田向陽 2- 11-1)
2 月 6 日(月)	・岩室観光施設 (いわむろや) (西蒲区岩室温泉 96-1) ・老人デイサービスセンター岩室 (西蒲区橋本 98 番地 1)

(3) 実施内容

①施設視察 (質疑等)

②評価会議

- ・指定管理者から、平成 27 年度目標管理型評価書 (実績) について説明
- ・指定管理者及び施設所管課に管理運営方法や実績報告書等の資料に関するヒアリング

③評価結果及び意見の調整

- ・上記①、②の開催後に各評価委員から提出された評価結果やご意見についての調整を実施

II 評価結果

1 指定管理者制度全般に関する意見等

- ◆ 指定管理者のノウハウ等について施設間の意見交換を実施していく必要がある。
- ◆ 指定管理者の応募要件の明確化を図ることや、評価会議の委員を多方面から構成することが重要である。また、評価会議は公平性・客観性を担保することが必要である。
- ◆ 指定管理者制度は、「選定」「管理」「評価」がそれぞれ独自性を備えていることと、最終的にはそれらがトータルとして、市民のために機能することが重要である。
- ◆ 指定管理者制度は、民間の発想で施設をうまく管理することであり、施設そのものは行政の持ち物であるため、双方で話し合い、協力し合ってより良い施設にするという態度ややり方で行う必要がある。所管課と指定管理者の間のコミュニケーションを増やす工夫をし、より一層の連携が取れるよう配慮する必要がある。
- ◆ アンケート等により収集した利用者の意見・要望については、対応を掲示すると利用者満足度が向上する。

2 指定管理者への評価制度に関する意見等

- ◆ 評価会議では、施設側がもっと発言しやすい雰囲気作りが必要である。
- ◆ 過年度評価施設について、フォローアップの仕組みが必要である。指摘した事項がどのように、その後の施設運営に反映されているのかを評価する必要がある。
- ◆ 現在の第三者評価会議では、すべての委員がすべての項目を見て意見を具申しているが、委員ごとに分担を決めて資料調査や意見交換を行うことも検討してほしい。
- ◆ 指定管理者への評価は一般的に、客観性、専門性、効率性と言われている。それぞれの視点から評価し、さらに合理的な判断が必要である。利用者にとっての満足度がポイントになる。
- ◆ 評価の指標・アンケートの項目・分析の仕方・財務諸表の統一が必要である。同様な施設に関して比較対照できるようにするには、各種指標の統一や評価手法のパッケージ化が必須である。同じような施設間で切磋琢磨していくためにも、評価につき、可否で判定する項目・共通項目・個別項目等に区分していく必要がある。また、数値目標を設定することは良いことであるが、目標値が何に基づいて決められたのかが明確である必要がある。
- ◆ 労働基準法例の遵守は当然のことであり、遵守をしているか、していないかの2択であるため、ABCの3段階評価はふさわしくなく、2段階評価である必要がある。

3 老人デイサービスセンターに関する意見

- ◆ 経営の効率化を図りながら、サービスの差別化や地域への貢献などを検討し、特徴あるデイサービスセンターを目指してほしい。施設の特徴は何なのかを明確にすることが、利用者の確保にも繋がる。
- ◆ デイサービスセンターといえども、在宅サービスの拠点として、要介護度の高い人を対象とすることもこれからは求められる。したがって、これまでの要介護度の低い高齢者のみではなく、医療的ケアを必要とする人にも対応できる体制を今から準備していくことも長期的な視点から重要である。
- ◆ 建物の老朽化が目立ってきたので、修繕等に関しては、利用者の安全を考慮し、早急に手を打つ必要がある。
- ◆ 赤字経営である場合が多く、経営が成り立たず周辺施設が閉鎖している現状もある。建物の保全管理など含めて、将来、市が負担すべき費用は大きいので、個別事情を配慮しながら、将来ビジョンを策定し、民間が適切に使用してくれるのであれば、指定管理から外して早期売却も検討すべきである。公設の建物に民間の施設がつかなくて設置されているケースは、特に対応が急がれる。
- ◆ そもそも施設の在り方について、検討すべきである。今あるものをそのまま継続するだけでなく、廃止することも検討すべき。人口減少時代に不要な施設の維持管理をしていくことは不可能である。環境分析を適切に行い、継続するものと撤退するものとの仕分けを適宜行っていくことが必要である。

4 文化・観光施設に関する意見

- ◆ 外国人が好む施設については、英語など多言語のホームページの作成も検討する必要がある。
- ◆ 物販において期間限定のグッズを企画する等、何度も足を運びたくなる仕組みを検討する必要がある。
- ◆ どの区から来場しているかを把握し、来場者が少ない区とはその区と連携してPRをする等、地域を絞った効果的な広報戦略を検討し、利用者増加に努める必要がある。

5 個別施設に対する評価

○老人デイサービスセンター大山台

- ・管理運営状況等について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 7
- ・平成27年度公の施設目標管理型評価書・・・・・・・・・・・・・・ 9
- ・指定管理業務 自己点検表・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 11

○老人デイサービスセンター向陽園

- ・管理運営状況等について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 13
- ・平成27年度公の施設目標管理型評価書・・・・・・・・・・・・・・ 15
- ・指定管理業務 自己点検表・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 17

○老人デイサービスセンター岩室

- ・管理運営状況等について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 19
- ・平成27年度公の施設目標管理型評価書・・・・・・・・・・・・・・ 21
- ・指定管理業務 自己点検表・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 23

○しろね大凧と歴史の館

- ・管理運営状況等について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 25
- ・平成27年度公の施設目標管理型評価書・・・・・・・・・・・・・・ 27
- ・指定管理業務 自己点検表・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 29

○岩室観光施設（いわむろや）

- ・管理運営状況等について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 32
- ・平成27年度公の施設目標管理型評価書・・・・・・・・・・・・・・ 35
- ・指定管理業務 自己点検表・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 37

管理運営状況等について【老人デイサービスセンター大山台】

(1) 指定管理者について

□ 良い点、評価できる点等

- ・少ない定員にも関わらず、多くの職員を配置している。小人数により個別的なケアが実践されており、家庭的な雰囲気の中で生活支援ができています。利用者やその家族の希望に積極的に応えている。
- ・近隣の住民との日頃からの交流や連携にも努めており、不断の努力を感じられた。自治会・町内会と一緒に避難訓練を行っていることから地域の信頼も厚い。
- ・地域密着型ということもあり、「盆踊り」「さつまいも堀り」などの行事をとおした地域との繋がりが月に1回以上ある。そのことにより、利用者のデイサービスセンターでの生活にメリハリがついており、評価できる。
- ・障がいを持つ方の雇用にも熱心である。
- ・現場の職員の対応もよいし、管理者からも熱意が感じられる。また、施設も古いですが、清潔感があり、維持管理に努力していることが窺える。
- ・直営のときに比べて稼働率はアップしている。そこだけに焦点をあてた場合には成果が上がっていると判断できるが、そもそも大きな赤字を生み出す事業であることは問題だと考える。そのことの改善のための提案を所管課に行っていることは評価できる。

□ 悪い点、改善すべき点、課題等

悪い点、改善すべき点、課題等 (第三者評価)	対応策 (指定管理者)
1日10人定員であるが、その利用率が低く、大きな赤字を生み出しており、デイサービスセンター部分だけ切り出すと、経営の継続性が不安である。改善のための提案を行っていることは評価できるが、環境分析を丁寧に行うことも含め、実現可能な具体策を講ずることも検討し、積極的にその改善に努めていくことが必要である。	現行の体制を維持するために、利用者獲得に有効と思われる「居宅介護支援」の指定申請を行い、当該事業を開始することで、経営の継続性を担保したいと考える。 ただし、施設設備の目的外使用と捉えられるケースも想定されるため、引き続き所管課の高齢者支援課との協議を継続していく予定である。
認知症に対応する施設であるが、それに特化したプログラムが設定されておらず、専門的なケアを構築していく必要がある。	認知症の症状の悪化防止または進行を抑制するプログラム、アプローチ方法を、多職種による協議・研究、大学等の研究機関からの情報収集及び連携により確立する協議を継続する予定である。
市とのコミュニケーションが不足しているのではないかと。	所管課の高齢者支援課との定期的な協議を行っており、適宜必要がある場合にはスポットでも協議を行っているが、更なる連携・協議体制強化に注力するものとする。
パンフレットは、もう一工夫し、「どんな人でも受け入れる」という施設の強みを押し出せると良い。	パンフレットについては、指定管理者となった後、3回程度改定を行っている。新年度の人事異動がなされた、5月頃を想定し、施設の特色・コアコンピタンスを明示した新改定を行う予定である。
感染症について特に対策をとっておらず、健康管理上のリスクが高いと思われる。高齢者については、健康な人では発症しない事案であっても発症することがあり、そもそもリスクが高いので改善が求められる。	感染症委員会並びに継続研修を行っており、一般的・法定の対応は行っている。今後は、更に加えて、併設の特別養護老人ホーム・養護老人ホームの研修・協議にも参加する予定である。

(その他参考意見)

- ・「古い」「市から受け取ったまま」という言葉を何回か聞いたが、古いなりに、改修などそれなりに工夫が必要だと考える。
- ・避難訓練は職員の車を移動して駐車場に避難しているとのことだが、実際の状況で訓練をしないと意味がないのではないか。

(2)市(所管課)について

□良い点、評価できる点等

- ・直営から指定管理者に移行させ、一体経営でお願いした分、経費や利用者数の増加等について、その導入効果に一定の効果がみられ、市民負担を削減できた。
- ・直営のときに比べて稼働率がアップしていることは、所管課にとってもプラス要因である。

□悪い点、改善すべき点、課題等

悪い点、改善すべき点、課題等 (第三者評価)	対応策 (市所管課)
経営改善や利用者の利便性向上のため、居宅支援事業所(ケアマネジャー)を配置できるようにするべきである。	本来の指定管理業務とは異なるため、指定管理業務に支障のない範囲・場所での自主事業として認められるものであれば、指定管理者からの要望を受け協議したいと考えます。
「環境調査(マーケット調査)」は市の責任で行う必要がある。指定管理者制度の導入については、さまざまな観点から評価していく必要がある。きちんと評価を行い、それに基づいて、直営にするのか、指定管理にするのか判断する必要がある。	指定管理による公設デイサービスの制度見直しについて、施設の処分又は廃止など様々な可能性を含め、現在、関係部署・各指定管理者と検討を行っています。
老人デイサービス単体では採算がとれないことから、所管課として中・長期的な視点で指定管理そのものを考えていく必要がある。また、指定管理者とともに、この地域の正確な環境分析を行うことが必要と考えられる。	
指定管理者とのコミュニケーションが不足していないか、チェックする必要がある。	これまでも定期的に指定管理者と顔を合わせる機会があり、施設の管理に関する相談などがあれば、都度協議しておりましたが、3か月に1回程度の割合で、施設の運営状況に関するヒアリングなどを実施することについて、指定管理者と協議したいと考えます。
利用者増加のために、「認知症対応」という縛りを外してもいいのではないかと。	経営改善に向け、指定管理者から要望があれば、協議したいと考えます。

公の施設目標管理型評価書【指定管理者施設用】

施設名	新潟市老人デイサービスセンター大山台		
管理者名	社会福祉法人 愛宕福祉会	指定期間	平成26年4月1日 ~ 平成31年3月31日
担当課	新潟市福祉部高齢者支援課		
所在地	新潟市東区大山2丁目13番1号		
根拠法令	老人福祉法（昭和38年法律第133号）第20条の2の2		
設置条例	新潟市老人デイサービスセンター条例（平成6年新潟市条例第23号）		
施設概要	(1) 開設年月日：平成11年4月1日 (2) 施設規模：鉄筋コンクリート造・延床面積116.87㎡ (3) 施設内容：食堂兼機能訓練室、相談室（大山台ホームと共用） 浴室（大山台ホームと共用）、静養室（3床） (4) 定員：10名		

施 設 設 置 目 的
<p>認知症である利用者が可能な限りその居住において、その有する能力に応じ、自立した日常生活を営むことができるよう、入浴、排泄、食事等の介助、その他日常生活上の世話及び機能訓練を行い、利用者の社会的孤立感の解消及び心身の機能の維持、並びに利用者の家族の身体的及び精神的負担の軽減を図ることを目的とする。</p>
管 理 ・ 運 営 に 関 する 基 本 理 念 ・ 方 針 等
<p>【基本理念】</p> <p>①当該業務において善良なる管理者の注意をもって実施する義務を負うものとする。</p> <p>②公の施設の管理運営であることの責務を認識し、施設におけるサービスの向上や平等利用を確保すること。</p> <p>③法令等を遵守し施設の管理運営を適切に行うこと。</p> <p>④入所者及び利用者に対し、安全で快適な環境及びサービスを提供できるように施設設備を適正に維持管理すること。</p> <p>⑤効率的かつ効果的な管理運営を行い、経費の縮減に努めるとともに、入所者及び利用者に対し、安全で快適な環境及びサービスを提供すること。</p> <p>⑥入所者、利用者及びその家族等の意見及び要望を管理運営に反映させること。</p> <p>⑦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。</p> <p>⑧地域に根ざした施設となるよう、地域の住民、自治組織、事業者等と良好な関係を維持し、運営すること。</p>

視 点	評価項目	評価指標	実績	所管課 評価	所管課評価コメント	第三者 評価	第三者総合評価(所見)
市 民	サービス満足度	入所者及びその家族などへのアンケートを年1回以上実施し、「満足」が80%以上	80%以上	B		B	・利用者の人数が少ないために、送迎時間を延ばすなど利用者の希望に応じたり、苦情対応や満足度向上については十分対応されている。 ・定員が10名のため、アンケートの結果について1名の意思大きく影響する。確認分析が必要である。
	苦情・要望に対する対応	原則7営業日以内に回答	評価指標の通り、適切に回答	B			
財 務	※介護報酬等のみで運営されるため、委託料なし。		—				
業 務	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	基本的には遵守(一部遵守できなかった事項有)	C	一部遵守されなかった事項があるため、速やかに是正し、次年度以降は遵守すること。	B	・さまざまな機会をとらえて地域との交流を熱心にしていること、市内業者からの調達率が高いことは高く評価できる。 ・業務仕様に関する説明不足が要因で一部遵守できなかった事項については、双方の常識を共有し合うべき。情報共有は必須であり、所管課との関係を双方で見直す必要がある。 ・認知症対応型であることがセールスポイントであるが、定員10名で運営していくことは困難である。指定管理前の稼働率に比べれば、大幅に改善しているが、赤字の事業を抱き合わせで、指定管理に出す場合には、やむを得ない事情はあると思われるが、できるだけ収益が改善する方向で、所管課もサポートしていく必要がある。 ・老朽化への早期の対応が必要。 ・年間の避難訓練が2回というのは少ないと思われる。人命を預かる観点から、より多くの充実した避難訓練が求められる。 ・個人情報、研修実施、マニュアルの整備だけではなく、監査(チェック)を実施する必要がある。
	事件・事故等発生時の対応の適切さ	・対応マニュアル等の有無 ・避難訓練等の実施(年2回以上)	・マニュアル有 ・避難訓練2回実施	B			
	個人情報保護の徹底	・対応マニュアル等の有無 ・施設内研修を年1回以上実施	・マニュアル有 ・研修1回実施	B			
	地域との交流	地域と関わりのある行事を年1回以上実施	評価指標の通り、2回実施	A	目標を大きく上回り、評価できる。		
	社会・地域への貢献	再委託する場合は市内事業者への再委託及び物品等の市内事業者からの調達率90%以上	95%	A	目標を大きく上回り、評価できる。		
	業務改善に向けた市との協働	業務改善に向けた市との会議を年に2回以上実施(日常的な協議は除く)。	評価指標の通り、適切に実施	B			
人 材	適正な人員配置	基準を上回る職員数の配置	配置済み	A	基準を上回る配置がなされており、評価できる。	A	・人員配置が手厚い。 ・見学時の職員の対応がよく、人材育成には努力していると感じた。 ・職員は全員が資格を持つことが望ましいが、無理であれば、研修時に簡単なチェックをして職員のスキルの度合いを測るなどの工夫が必要である。 ・労働基準法令は遵守は当然であるため、法令遵守を「している」か「していない」かの2択であるべきである。
	配置職員の資質向上	計画的な研修の実施年2回以上	月1回以上実施	A	目標を大きく上回り、評価できる。		
	労働基準の充足	労働関係法令の遵守	法令通り、遵守	B			

指定管理者記載欄(アピルしたい事項・未達成項目への改善策等)	評 価 基 準
<p>地域密着型サービスとして近隣の8自治会と関係を構築させていただき、ボランティア等に来られる方、また、ご家族様から、認知症予防や自宅に近い環境でサービス利用ができると信頼を頂くことができるようになった。サツマイモの根付け等、施設にお越しいただくことだけでなく、健康教室に講師として派遣する、地域の敬老会で介護保険制度の説明を依頼される等、地域にスタッフが向くことも進めることができた。</p> <p>また、在宅で認知症のご家族を介護される皆様のサポートをする機会をいただき、月1回、利用者の家族との連絡会を開催する機会を設けた。</p> <p>業務改善の取組み等について継続的な会議を開催することに注力する予定である。</p>	<p>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</p> <p>B: 要求水準(評価指標)が達成されている</p> <p>C: 要求水準(評価指標)が達成されていない</p>

所 管 課 に よ る 総 合 評 価 (所 見)
<p>施設の設置目的を十分に理解した管理運営が行われている。なお、当施設で提供されるサービスが地域密着型サービスであることを踏まえ、積極的に地域との連携に努め、信頼関係の構築に取り組んでいたことは非常に評価できる。引き続き、課題の改善に取り組み、更なるサービス水準の向上に努めてもらいたい。なお、評価指標を達成することが出来なかった項目については、次年度において改善すること。</p>

指定管理業務 自己点検表

1 施設名称

施設名称	新潟市老人デイサービスセンター大山台
指定管理者	社会福祉法人 愛宕福祉会

2 評価項目一覧

評価項目		指定管理者 自己評価
I. 実施体制		
1. 施設の設置目的に基づいた基本方針の確立	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されており、職員が理解しているか。	○
2. 施設目的の達成度	施設の管理運営を通して、施設目的を達成できているか。	○
3. 開館の実績	仕様書に定められた、もしくは事業計画書等のおりに開館しているか。	○
4. 職員の勤務体制・配置状況	管理職を含む常勤職員及び非常勤職員の勤務体制、配置状況は適切か。	○
5. 職員の専門性	必要な資格、経験等を有する職員が配置されているか。	○
6. 職員の給与	労働法規等を遵守した適正な給与体系となっているか。	○
7. 職員の労働条件	休暇制度、職場環境の改善、福利厚生制度等就業状況に配慮がされているか。	○
8. 職員のマナー	利用者が気持ちよく利用できるよう、利用者に対する職員の接客マナーは適切か。	○
9. 施設の設置目的を実現するために必要な人材の育成・研修	施設の設置目的を実現するために必要な人材を育成する取組みがなされているか。	△
II. 施設・設備の維持管理		
1. 建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか。	○
2. 備品の管理	施設の備品が適切に管理されているか。	○
3. 清掃業務	利用者が快適に利用できるよう、清掃が行き届いているか。	○
4. 警備業務	安全、安心な環境を確保しているか。	○
5. 修繕	必要な修繕は適切に実施されているか。	△
6. 再委託業務の妥当性	再委託されている業務の範囲は適切か、また、市の承認を受けているか。	○
7. 外構施設の保守点検業務 ⇒該当施設のみ評価を実施する	外構施設が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか。	○
8. 植栽・樹木等の維持管理業務 ⇒該当施設のみ評価を実施する	施設周りの植栽・樹木等が適切に管理され、利用者が快適に過ごせるような良好な景観が保たれているか。	△
III. 運営業務及びサービスの質の向上		
1. 利用実績及び施設の稼働率	施設の利用者数や稼働率は適正か。また、利用促進に向け取り組んでいるか。	△
2. 事業の実施	事業計画書に定められた事業が実施されているか。	○

3. 利用しやすい受付案内の実施	利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか。	△
4. 適切な利用情報の提供	すべての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう、適切な利用情報の提供を行っているか。	○
5. 平等な施設利用の確保	特定の団体や個人に偏ることなく、平等な利用実態となっているか。	○
6. 広報・PRの実施	当該施設について、広報誌やPR誌を作成するなど、具体的な取組みを実施し、潜在的な利用者にアピールしているか。	△
7. サービス水準の確保	個々のサービスについて、対応職員によって格差が生じないように、施設のサービス水準を確保するための取組みを行っているか。	○
8. 職員間での情報共有化	職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。	○
9. 個人情報の保護	個人情報の保護に対する体制が整っているか。	○
10. 事故防止対策への取組み	事故防止のための体制の構築・取組みを行っているか。	○
11. 事故発生時の対応体制の構築	事故発生時の対応体制を確立し、研修・訓練を定期的実施しているか。	○
12. 災害発生時の対応体制の構築	災害発生時の対応体制を確立し、研修・訓練を定期的実施しているか。	○
13. 利用者の意見等を抽出する仕組みの構築	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。	○
14. 利用者の苦情解決体制の構築	利用者の意見、苦情等を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか。	○
15. 利用者アンケート等の実施	利用者アンケート等を実施し、利用者の満足度を把握しており、その結果は妥当か。	○
16. 利用者アンケート等の施設運営への反映	利用者アンケート等で把握した意見を、施設運営に反映させたか。	○
17. 自主事業の適切な実施	施設の設置目的を達成し、利用促進やサービス向上を図るための自主事業を、事業計画書に記載したとおり適切に実施しているか。	○
IV. 収支状況		
1. 管理経費(指定管理料)の執行状況	指定管理業務会計と自主事業や団体の会計を区別し、管理経費(指定管理料)は適正に執行されているか	○
2. 収支決算状況	予算と決算に大幅な相違がないか。「収入－支出」がプラスになっているか。	×
3. 経費節減の取組み	経費節減・収入増加への取組みを行い、その効果はあったか。	○
4. 収支の内容に不適切な点はないか。	経理が明確で、収支の状況が費目ごとに把握されているか。	○
5. 利用料金収入実績 ⇒該当施設のみ評価を実施する	事業計画書等で示した利用料金収入の目標値がどの程度達成されているか。	×
V. その他		
1. 地域貢献	地域や地域住民との交流・連携に関する取組みを実施し、地域交流の支援を実施しているか。	○
2. 環境への配慮	省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされているか。	○

<評価区分等>

評価基準	○：できている △：概ねできているが、改善の余地がある ×：できていない －：該当しない項目
------	---

管理運営状況等について【老人デイサービスセンター向陽園】

(1) 指定管理者について

□ 良い点、評価できる点等

<p>・開設当初から地元で経営を担ってきただけあって、収益を改善しつつサービス水準の維持に努めている。定員増を図るなど積極的な施設運営は評価できる。</p> <p>・全体にゆったりとしたゆとりが感じられ、清潔感、開放感がありよく管理された施設だと感じた。担当者の熱意も感じられた。</p> <p>・職員配置、研修等も充実し、同じ敷地の中に他の社会福祉施設が存在しているという特徴を生かし施設運営を行っている。</p>
--

□ 悪い点、改善すべき点、課題等

悪い点、改善すべき点、課題等 (第三者評価)	対応策 (指定管理者)
<p>当日、視察が来ることを施設の一部職員が知らなかった様子であったため、連絡体制や情報共有の実態を見直す必要があると思われた。</p>	<p>一部当該部署の職員及び前日の夕礼のみの周知にとどまっていた。今後は掲示コーナー等も活用し周知を図ります。</p>
<p>アンケートにより利用者意見をよく集めていると感じたが、次のようにするとさらに良くなると思われる。</p> <p>①利用者本人と家族の意見は分けて集計分析する必要がある。母数が小さくなるが、年2回ほどアンケートを実施するなどして母数を増やす工夫、日常的に意見を求める工夫(目安箱等)をする必要がる。</p> <p>②結果はグラフで表示するとより状況がわかりやすくなる。</p> <p>③中間意見(どちらでもない、普通)などネガティブな意見はなぜそう答えるのかを分析する努力、あるいは質問の仕方の変更を行う必要がある。</p> <p>④意見(特に苦情)は、対応を掲示すると利用者満足度が上がる。</p> <p>⑤意見の一覧の張り出しの際は、苦情、お褒めの言葉、ご意見などと分類して掲示するとよい。</p>	<p>29年度は、左記のご意見を参考に、より利用者目線での実施・報告・改善となるよう取り組みます。</p>
<p>定員増により効果があったとされているが、もう少し丁寧な分析(説明)が必要だと思われる。</p>	<p>今回の定員増の効果が一時的であったことは確かです。理由の一つとして、28年度中、亀田圏域内に新設の通所事業所が2箇所開設された影響が大きかったと考えています。また今後のサービスについては、今回の実施内容を分析するとともに、様々な視点から検討することによって、事業の効果が表れるよう取り組みます。</p>
<p>経営の効率化を図りながら、サービスの差別化や地域への貢献などを検討し、特徴あるデイサービスセンターを目指してほしい。施設の特徴は何なのかを明確にすることが、利用者の確保にも繋がる。</p>	<p>当施設は、軽度の方から重度の方まで対応できることと、満床でない限り利用を受け入れることが特色となっておりますが、ご指摘のとおり対外的には弱い部分もあります。最近多い〇〇特化型デイサービス等は利用者を限定してしまうこともあろうかと考えています。よって、当施設に於いては際立った特徴を打ち出しづらい現状もありますが、日々、サービスの向上に努めます。</p>
<p>デイサービスセンターといえども、在宅サービスの拠点として、要介護度の高い人を対象とすることもこれからは求められる。したがって、これまでの要介護度の低い高齢者のみではなく、医療的ケアを必要とする人にも対応できる体制を今から準備していくことも長期的な視点から重要である。</p>	<p>利用者のかかりつけ医師や、ケアマネジャーとの連携・情報共有を図り対応していくとともに、介護保険サービスや地域包括ケアシステム等の施策を注視し、長期的な視点で、今後のサービスを検討、準備致します。</p>

園内研修と外部研修のすみわけがあるとは思いますが、園内研修においても直接的な支援方法の研修だけではなく、人権に関する研修等、理念的な研修を実施すると効果的である。	倫理・法令遵守に関する研修は毎年実施していますが、利用者へのサービスと職員の知識・技術の向上を図るため、今後も多様な研修を実施していきます。
---	--

(その他参考意見)

- ・特別養護老人ホームとの抱き合わせであることから、全体の運営は成り立っているが、デイサービスセンター単体での収益構造を解決するのは困難である。

(2)市(所管課)について

□良い点、評価できる点等

<ul style="list-style-type: none"> ・建物の老朽化などについて、指定管理者と情報共有し、真摯に対応している。 ・隣接する特別養護老人ホームは自治体が出資して設立した法人が開設した施設であったことから、所管課との連携は取れている。

□悪い点、改善すべき点、課題等

悪い点、改善すべき点、課題等 (第三者評価)	対応策 (市所管課)
特別養護老人ホームの建物にデイサービスセンターの施設がつながって設置されている。そのため、公募をしても同一の事業者からしか応募がなく、同一事業者が運営することとなる。適正価格にて売却し、当該社会福祉法人に建物の保全含めて経営を委ねるように策を講ずるべきである。当該施設は、成り立ちから運営状況を鑑みるに、経営を民間に任せて効率的な一体経営を確立してもらったほうが良い。老朽化が進んでいることもあり、建物・施設の改善について迅速な意思決定・敷設が必要である。	デイサービスセンター向陽園は、法人所有施設と一体化しており、事実上、新規参入が難しくなっています。ご指摘のとおり、施設の在り方について検討すべき案件と考えておりますので、高齢者支援課と売却も含めた方向性を早急に協議していきます。
「指定管理者にすべて任せてある」ではなく「問題に対してはともに考える」という姿勢が必要。電気系統への水漏れ(雨漏り)は大事故(火災、感電)につながる喫緊の問題であり、至急対応する必要がある。	施設の修繕等に関しては、その都度、確認、点検を行っています。今回の水漏れに関しては、専門職より現地確認をおこなっており、緊急性ないものと判断しています。しかしながら、施設も老朽化が進んでいることから、関係部署と連携し、適切な施設管理と保全を行っていきます。

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	デイサービスセンター向陽園		
管理者名	社会福祉法人 中蒲原福祉会	指定期間	平成27年4月1日 ~ 平成31年3月31日
担当課	江南区 健康福祉課		
所在地	江南区亀田向陽2丁目6番1号		
根拠法令	老人福祉法		
設置条例	新潟市老人デイサービスセンター条例		
施設概要	敷地面積 3359.92 m ² , 建築面積 681.74 m ² , 延床面積 681.74 m ² 建物構造・主な施設内用（構成施設の内容） 鉄筋コンクリート1階建		

施設設置目的
<p>老人の健康な心身の保持と安定した生活の維持を図るため、老人福祉法第15条第2項の規定に基づき、老人デイサービスセンターを設置する。</p>
管理・運営に関する基本理念、方針等
<p>【基本的理念】</p> <p>(1) 老人デイサービスセンターは、要介護状態になった高齢者に対して、自立的生活の助長・利用者の社会的孤独感の解消、心身機能の維持向上並びに利用者の家族の身体的及び精神的負担の軽減を図ることを目的とした通所施設であるという設置理念に基づき、管理運営を行う。</p> <p>(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。</p> <p>(3) 効果的・効率的な管理運営を行い、経費の削減に努める。</p> <p>(4) 利用者や地域住民の意見を管理運営に反映させる。</p> <p>(5) 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。</p> <p>(6) 近隣住民や他の組織、事業者と良好な関係を維持する。</p> <p>(7) 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。</p> <p>(8) 個人情報の保護の徹底し、その取扱いを適正に行える体制を整える。</p> <p>(9) 法令等の遵守。</p> <p>【基本的法令等】</p> <p>(1) 地方自治法（昭和22年法律第67号）</p> <p>(2) 老人福祉法（昭和38年法律第133号）</p> <p>(3) 介護保険法（平成9年法律第123号）</p> <p>(4) 新潟市老人デイサービスセンター条例（平成6年新潟市条例第23号）</p> <p>(5) 新潟市老人デイサービスセンター条例施行規則（平成6年新潟市規則第38号）</p> <p>(6) 新潟市個人情報保護条例（平成13年新潟市条例第4号）</p> <p>(7) その他管理運営に適用される法令・規定</p>

視 点	評価項目	評価指標	実績	所管課 評価	所管課評価コメン ト	第三者 評価	第三者総合評価(所見)
市 民	低所得者対策の実施の有無	社会福祉法人減免事業の実施の有無	実施している	B		B	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者や家族との情報共有・苦情処理体制はかなり実施できている。開設してからの歴史もあり、市民(地域住民)からも信頼を得ていると思われる。 ・減免は、「実施している」ではなく、「年間何人」、「何%」など示すべきである。 ・苦情処理の早期解決がどの程度なのか不明。「何件の苦情に対して、平均何日で対応」との記載が必要である。 ・利用者満足度の指標を設けるべきである。 ・低所得者対策は他のデイサービスでも評価すべき点であれば、他のデイサービスでも評価項目として導入すべきである。
	苦情・要望に対する対応	<ul style="list-style-type: none"> ・対応マニュアル等の有無 ・1週間以内に対応 	有 実施している	A	苦情解決責任者を中心に早期解決に努めている		
財 務	※公設民営、介護報酬で運営されているため、委託料なし						
業 務	事件・事故発生時の対応の適切さ	<ul style="list-style-type: none"> ・対応マニュアル等の有無。 ・避難訓練等の実施年に2回以上。 	有 実施している	B		B	<ul style="list-style-type: none"> ・連結している同母体の組織を活用して効率的に業務・経営が行われている。ただ、施設安全の点からいうと、予防保全含めた市と連携・協議が求められる。 ・個人情報保護は、年に1度以上は、遵守していることの実際のチェック(内部監査)が必要である。 ・地域との繋がりが持てる好立地条件が備わっているため、「新潟ふれあいプラザ」などとの繋がりが含められた地域交流を取り入れたい。 ・デイサービスにおける赤字を、同事業者が運営する隣接の特別養護老人ホーム等の事業で穴埋めしながら一体で運営していることから、デイサービスセンターの払下げ等を検討すべきである。
	業務仕様書等に定める事項の遵守	その他業務仕様書等に定める事項の遵守	実施している	B			
	個人情報保護の徹底	<ul style="list-style-type: none"> ・対応マニュアル等の有無。 ・個人情報保護の遵守。 	実施している	B			
人 材	適正な人員配置	国で規定する職員数を配置している。	配置している	A	基準以上の職員を配置している	B	<ul style="list-style-type: none"> ・資格や人数など、手厚い人員配置である。 ・人員配置は、国の配置基準と実配置人数についてより具体的に記載されるべきである。 ・規定以上の職員は配置しているが、パート職が多く、より質の高い職員配置が求められる。 ・研修について、数値目標を設ける必要がある。
	職員の資質向上の取組み	技能・技術を維持向上するための研修の実施	実施している	B			

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等)	評 価 基 準
平成27年度は、大きな事故、苦情等もなく運営できた。毎月の園内研修の実施、認知症介護実践者研修等への参加を通じ職員の資質の向上に取り組んだ。介護報酬のマイナス改定ならびに新規利用者の獲得がすまず対応に苦慮したが、今年に入り稼働が伸びており28年度からは定員を5人増やし35人とする。引き続きサービスの向上、職員の資質の向上に努めたい。	<p>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</p> <p>B:要求水準(評価指標)が達成されている</p> <p>C:要求水準(評価指標)が達成されていない</p>

所 管 課 に よ る 総 合 評 価 (所 見)
法令に基づき、適切にサービスを提供している。 今後も意見箱等を活用することで、利用者や地域のニーズに則したサービスを提供できる体制をつくり、適切な施設運営をお願いします。

指定管理業務 自己点検表

1 施設名称

施設名称	老人デイサービスセンター向陽園
指定管理者	社会福祉法人 中蒲原福祉会

2 評価項目一覧

評価項目		指定管理者 自己評価
I. 実施体制		
1. 施設の設置目的に基づいた基本方針の確立	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されており、職員が理解しているか。	○
2. 施設目的の達成度	施設の管理運営を通して、施設目的を達成できているか。	○
3. 開館の実績	仕様書に定められた、もしくは事業計画書等のおりに開館しているか。	○
4. 職員の勤務体制・配置状況	管理職を含む常勤職員及び非常勤職員の勤務体制、配置状況は適切か。	○
5. 職員の専門性	必要な資格、経験等を有する職員が配置されているか。	○
6. 職員の給与	労働法規等を遵守した適正な給与体系となっているか。	○
7. 職員の労働条件	休暇制度、職場環境の改善、福利厚生制度等就業状況に配慮がされているか。	○
8. 職員のマナー	利用者が気持ちよく利用できるよう、利用者に対する職員の接客マナーは適切か。	○
9. 施設の設置目的を実現するために必要な人材の育成・研修	施設の設置目的を実現するために必要な人材を育成する取組みがなされているか。	○
II. 施設・設備の維持管理		
1. 建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか。	○
2. 備品の管理	施設の備品が適切に管理されているか。	○
3. 清掃業務	利用者が快適に利用できるよう、清掃が行き届いているか。	○
4. 警備業務	安全、安心な環境を確保しているか。	○
5. 修繕	必要な修繕は適切に実施されているか。	△
6. 再委託業務の妥当性	再委託されている業務の範囲は適切か、また、市の承認を受けているか。	○
7. 外構施設の保守点検業務 ⇒該当施設のみ評価を実施する	外構施設が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか。	○
8. 植栽・樹木等の維持管理業務 ⇒該当施設のみ評価を実施する	施設周りの植栽・樹木等が適切に管理され、利用者が快適に過ごせるような良好な景観が保たれているか。	○
III. 運営業務及びサービスの質の向上		
1. 利用実績及び施設の稼働率	施設の利用者数や稼働率は適正か。また、利用促進に向け取り組んでいるか。	○
2. 事業の実施	事業計画書に定められた事業が実施されているか。	○

3. 利用しやすい受付案内の実施	利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか。	○
4. 適切な利用情報の提供	すべての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう、適切な利用情報の提供を行っているか。	○
5. 平等な施設利用の確保	特定の団体や個人に偏ることなく、平等な利用実態となっているか。	○
6. 広報・PRの実施	当該施設について、広報誌やPR誌を作成するなど、具体的な取組みを実施し、潜在的な利用者にアピールしているか。	○
7. サービス水準の確保	個々のサービスについて、対応職員によって格差が生じないよう、施設のサービス水準を確保するための取組みを行っているか。	○
8. 職員間での情報共有化	職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。	○
9. 個人情報の保護	個人情報の保護に対する体制が整っているか。	○
10. 事故防止対策への取組み	事故防止のための体制の構築・取組みを行っているか。	○
11. 事故発生時の対応体制の構築	事故発生時の対応体制を確立し、研修・訓練を定期的実施しているか。	○
12. 災害発生時の対応体制の構築	災害発生時の対応体制を確立し、研修・訓練を定期的実施しているか。	○
13. 利用者の意見等を抽出する仕組みの構築	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。	○
14. 利用者の苦情解決体制の構築	利用者の意見、苦情等を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか。	○
15. 利用者アンケート等の実施	利用者アンケート等を実施し、利用者の満足度を把握しており、その結果は妥当か。	○
16. 利用者アンケート等の施設運営への反映	利用者アンケート等で把握した意見を、施設運営に反映させたか。	○
17. 自主事業の適切な実施	施設の設置目的を達成し、利用促進やサービス向上を図るための自主事業を、事業計画書に記載したとおり適切に実施しているか。	○
IV. 収支状況		
1. 管理経費(指定管理料)の執行状況	指定管理業務会計と自主事業や団体の会計を区別し、管理経費(指定管理料)は適正に執行されているか	○
2. 収支決算状況	予算と決算に大幅な相違がないか。「収入－支出」がプラスになっているか。	○
3. 経費節減の取組み	経費節減・収入増加への取組みを行い、その効果はあったか。	○
4. 収支の内容に不適切な点はないか。	経理が明確で、収支の状況が費目ごとに把握されているか。	○
5. 利用料金収入実績 ⇒該当施設のみ評価を実施する	事業計画書等で示した利用料金収入の目標値がどの程度達成されているか。	○
V. その他		
1. 地域貢献	地域や地域住民との交流・連携に関する取組みを実施し、地域交流の支援を実施しているか。	○
2. 環境への配慮	省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされているか。	○

<評価区分等>

評価基準	○：できている △：概ねできているが、改善の余地がある ×：できていない －：該当しない項目
------	---

管理運営状況等について【老人デイサービスセンター岩室】

(1) 指定管理者について

□ 良い点、評価できる点等

- ・指定管理者により質の高い施設運営がなされている。施設も清潔感があり、よく維持管理されている。
- ・施設長も業務に精通されていて、かつ施設の現状をきちんと把握されていた。お茶の間会に出席する、日曜利用者増加のためのイベント開催など、営業努力もされていて、好感が持てた。
- ・福祉の現場職員だけではなく、リハビリ関係の専門職として理学療法士を配置している。
- ・敷地内に病院等があり連携が取れること、運営団体のプライバシーマークの取得等運営方針がきちんとしていること。研修等も充実している。地域のお茶の間として活用されていることは評価できる。大きな苦情もなく、利用者アンケートの満足度も高い。

□ 悪い点、改善すべき点、課題等

悪い点、改善すべき点、課題等 (第三者評価)	対応策 (指定管理者)
<p>アンケートの分析について、「やや満足」や「未回答」などの項目がある場合、それがなぜなのかを追求する必要がある。分析を深めることで、アンケートの効果が高まる。また、来所者本人と家族とは別にアンケートを行って、それぞれを分析するべきである。記述部分は分類すると全体の見通しが良くなる。</p> <p>アンケートの結果は施設内に張り出すと良い。特に、苦情、意見は施設側の考えを示して掲示するようにすると良い。このような施設のアンケートではネガティブな意見は出にくいですが、意見や苦情を張り出すことによって、施設全体が自分たちにちゃんと向き合ってくれているんだという安心感を与えることができ、次のアンケートの実施がスムーズになると考える。</p>	<p>アンケート様式を、各項目毎にコメント欄を追加して、選択した理由を記入できるようにしました。今後は、ご利用者とご家族別にアンケートを実施するとともに、結果および回答を施設内に掲示したいと思います。</p>
<p>地域の需要と供給のバランスが将来、どのような状況になるのかという見通しをもつことが大切である。地域によっては、供給が需要を上回ることもある。</p>	<p>今後について、新潟市の福祉計画等を参考に、近隣施設の利用状況を把握した上で、当施設の将来の需要を推測し、運営計画を作成していきたいと思えます。</p>
<p>チェア浴の入浴設備はあったが、今後、介護度の高い高齢者が利用することも考えられることから、本来の特殊浴槽の設置が求められる。ただ、費用がかかるので、所管課と協議されたい。</p>	<p>ハーバード浴槽の設置は、スペースおよび費用的に困難である。万が一、必要とする事案が発生した場合には、隣の施設等と連携して対応していきたいと思えます。</p>
<p>トイレ等の施設の不足は、利用者の健康に関わる重要な問題であるため、早急な対応が求められるため、所管課と協議する必要がある。</p>	<p>既存施設では、構造上、トイレの増設は難しい。利用者への対応方法については、あらためて所管課と協議して検討していきます。</p>

(その他参考意見)

- ・赤字額が大きく、どこまで経営が継続可能か不安である。

(2)市(所管課)について

□良い点、評価できる点等

-

□悪い点、改善すべき点、課題等

悪い点、改善すべき点、課題等 (第三者評価)	対応策 (市所管課)
<p>現在、指定管理者からの補てんによって事業が継続しているが、このままの形態でよとするのかどうかの検討が必要である。 周辺施設が閉鎖している現状を踏まえ、事業の存続のためにも払い下げ等を検討すべきである。</p>	<p>指定管理施設のあり方、考え方について、行政経営課、高齢者支援課と協議していきたいと思います。 払下げ等については、現在、高齢者支援課も含めて検討中です。</p>
<p>評価が甘いように思われる。評価の妥当性など、もう少し厳しい目で見るとすべきである。</p>	<p>公の施設目標管理型評価の評価方法については、行政経営課と検討していきたいと思います。</p>
<p>建物の老朽化が目立ってきたので、その対応を期待したい。修繕等に関しては、利用者の安全を考慮し、早急に手を打つ必要がある。</p>	<p>施設の大規模補修については、公共建築第一課の指導のもと、計画的に予算を確保していきたいと思います。</p>

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	老人デイサービスセンター岩室		
管理者名	一般社団法人新潟県労働衛生医学協会	指定期間	平成27年4月1日 ~ 平成32年3月31日
担当課	西蒲区 健康福祉課		
所在地	新潟市西蒲区橋本98番地1		
根拠法令	老人福祉法		
設置条例	新潟市老人デイサービスセンター条例		
施設概要	(1)開設月日（建築年）：平成8年3月19日 (2)施設規模：鉄骨造平屋建 / 敷地面積 1,253.43㎡ / 延床面積 592.13㎡（事務所497.63㎡、車庫94.50㎡） (3)施設内容：食堂、リハビリ訓練室、厨房、倉庫、休養室、機械室、便所、脱衣室、洗濯室、一般浴室、特殊浴室、事務室、ボランティア室、相談室、休憩室、車庫 (4)定員：（介護予防）通所介護：29名 (5)休館日：12月31日から翌年1月3日 (6)開館時間：午前8時30分から午後5時00分まで (7)サービス提供時間：午前9時00分から午後4時30分まで		

施設設置目的
老人の健康な心身の保持と安定した生活の維持を図るため、老人福祉法第15条第2項の規定に基づき、老人デイサービスセンターを設置する。

管理・運営に関する基本理念、方針等
<p>【管理運営に関する基本的事項】</p> (1) 高齢者の健康な心身の保持と安定した生活の維持を図るために設置された施設であることを十分に認識し、設置目的に沿った管理運営を行う。 (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。 (3) 効果的・効率的な管理運営を行い、経費の削減に努める。 (4) 利用者や地域住民の意見を管理運営に反映させる。 (5) 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。 (6) 近隣住民や他の組織、事業者と良好な関係を維持する。 (7) 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。 (8) 個人情報の保護を徹底し、その取り扱いを適正に行える体制を整える。 (9) 法令等を遵守した管理運営を行う。

視 点	評価項目	評価指標	実績	所管課 評価	所管課評価コメント	第三者 評価	第三者総合評価(所見)
市 民	利用者満足度	利用者アンケートでの満足度80%以上	ほぼ100%	A	目標の80%を超え丁寧な対応がうかがえた。	B	<ul style="list-style-type: none"> ・丁寧に業務に励んでいることが分かった。 ・地域のニーズに合った役割を果たしている。地域のお茶の間として活用されていることも評価できる。 ・大きな苦情もなく、利用者アンケートの満足度も高い。しかし、実績の「ほぼ100%」は「やや満足」を含めたものであるため、実態を表しているのか、精査が必要である。
	苦情・要望に対する対応	1週間以内に対応	大きな苦情なし	A	適正に実施している。		
財 務	※公設民営、介護報酬で運営されているため、委託料なし						
業 務	事件・事故等発生時の対応の適切さ	<ul style="list-style-type: none"> ・対応マニュアル等の有無 ・避難訓練等の実施(年2回以上) 	有 2回実施	A	マニュアルを完備し、避難訓練のほか事故防止のための職員への研修を実施する等適切に実施している。	B	<ul style="list-style-type: none"> ・業務開始から20年の蓄積のせいか、施設内の整理整頓が少し雑になっている様子がうかがわれた。 ・個人情報の管理方法は評価できる。 ・「事件・事故等発生時の対応の適切さ」については、評価指標に対して同等の実績であるため評価はBが妥当である。 ・「管理運営者としての適切さ」については、監査などにおける指摘があったのであれば、評価はB以下が妥当である。また、評価欄の「速やかに」という表現も、どのくらいかかったのか曖昧である。 ・「ほぼ仕様書通りに遵守」では、遵守できなかった部分があると捉えられるため、B評価となるのは疑問である。 ・ボランティアの増加など地域との繋がりがもう少し必要である。 ・1フロアでの生活支援という感があるため、入浴や排泄(浴室とトイレ)と生活リハビリ・レクリエーションの区分け(メリハリ)をしっかりとすると、利用者満足感につながると思われる。 ・デイサービスにおける赤字をその他の事業で穴埋めしながら運営していることから、デイサービスセンターの払下げ等を検討すべきである。
	個人情報保護の徹底	<ul style="list-style-type: none"> ・対応マニュアル等の有無 ・個人情報保護の遵守 	有 プライバシーマーク取得	A	内部の研修も実施する等、遵守に努めている。		
	管理運営者としての適切さ	行政機関からの指導監査等における指摘事項の有無	有(是正対応中)	A	指摘された事項について、速やかに検討された。		
	業務仕様書等に定める事項の遵守	その他業務仕様書等に定める事項の遵守	ほぼ仕様書通りに遵守	B	遵守している。		
人 材	適切な人員配置	基準以上の職員数の配	基準通り配置	B	適切に配置されている。	B	<ul style="list-style-type: none"> ・長期雇用の職員が多く配置され、人材育成の継続性に安心感がある。 ・研修の回数が多いと思われるため、業務効率とのバランスや各研修の効果を測定して、不要な研修を減らしてはどうか。研修が現場にどのように活かされているのか評価する必要がある。
	職員の資質向上の取り組み	技能・技術を維持向上するための研修の実施	内部研修17回実施	A	内外の研修にも積極的に参加を実施している。		

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)	評価基準
27年度は、大きな事故、苦情は特にはありませんでした。自立支援に向けての取り組みに力をいれ、ご利用者が在宅での生活を少しでも援助できればと、理学療法士による機能訓練、作業、おやつ作りなどを積極的に実施しました。また、花見や買物など外出する機会を増やし、心身活性化を図りました。さらに、業務検討会や施設内外の職員研修も随時実施し、サービス向上に努めました。	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

所管課による総合評価(所見)
問題となる事故や苦情もなく、適切に管理された。また、利用者の立場に立ったサービスの提供を積極的に取り入れるなど指定管理者ならではの工夫も多くみられ、指定管理者として優良と評価できる。

指定管理業務 自己点検表

1 施設名称

施設名称	老人デイサービスセンター岩室
指定管理者	一般社団法人 新潟県労働衛生医学協会

2 評価項目一覧

評価項目		指定管理者 自己評価
I. 実施体制		
1. 施設の設置目的に基づいた基本方針の確立	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されており、職員が理解しているか。	○
2. 施設目的の達成度	施設の管理運営を通して、施設目的を達成できているか。	○
3. 開館の実績	仕様書に定められた、もしくは事業計画書等のおりに開館しているか。	○
4. 職員の勤務体制・配置状況	管理職を含む常勤職員及び非常勤職員の勤務体制、配置状況は適切か。	○
5. 職員の専門性	必要な資格、経験等を有する職員が配置されているか。	○
6. 職員の給与	労働法規等を遵守した適正な給与体系となっているか。	○
7. 職員の労働条件	休暇制度、職場環境の改善、福利厚生制度等就業状況に配慮がされているか。	○
8. 職員のマナー	利用者が気持ちよく利用できるよう、利用者に対する職員の接客マナーは適切か。	○
9. 施設の設置目的を実現するために必要な人材の育成・研修	施設の設置目的を実現するために必要な人材を育成する取組みがなされているか。	○
II. 施設・設備の維持管理		
1. 建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか。	○
2. 備品の管理	施設の備品が適切に管理されているか。	○
3. 清掃業務	利用者が快適に利用できるよう、清掃が行き届いているか。	○
4. 警備業務	安全、安心な環境を確保しているか。	○
5. 修繕	必要な修繕は適切に実施されているか。	○
6. 再委託業務の妥当性	再委託されている業務の範囲は適切か、また、市の承認を受けているか。	○
7. 外構施設の保守点検業務 ⇒該当施設のみ評価を実施する	外構施設が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか。	△
8. 植栽・樹木等の維持管理業務 ⇒該当施設のみ評価を実施する	施設周りの植栽・樹木等が適切に管理され、利用者が快適に過ごせるような良好な景観が保たれているか。	△
III. 運営業務及びサービスの質の向上		
1. 利用実績及び施設の稼働率	施設の利用者数や稼働率は適正か。また、利用促進に向け取り組んでいるか。	○
2. 事業の実施	事業計画書に定められた事業が実施されているか。	○

3. 利用しやすい受付案内の実施	利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか。	○
4. 適切な利用情報の提供	すべての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう、適切な利用情報の提供を行っているか。	○
5. 平等な施設利用の確保	特定の団体や個人に偏ることなく、平等な利用実態となっているか。	○
6. 広報・PRの実施	当該施設について、広報誌やPR誌を作成するなど、具体的な取組みを実施し、潜在的な利用者にアピールしているか。	○
7. サービス水準の確保	個々のサービスについて、対応職員によって格差が生じないよう、施設のサービス水準を確保するための取組みを行っているか。	○
8. 職員間での情報共有化	職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。	○
9. 個人情報の保護	個人情報の保護に対する体制が整っているか。	○
10. 事故防止対策への取組み	事故防止のための体制の構築・取組みを行っているか。	○
11. 事故発生時の対応体制の構築	事故発生時の対応体制を確立し、研修・訓練を定期的実施しているか。	○
12. 災害発生時の対応体制の構築	災害発生時の対応体制を確立し、研修・訓練を定期的実施しているか。	△
13. 利用者の意見等を抽出する仕組みの構築	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。	○
14. 利用者の苦情解決体制の構築	利用者の意見、苦情等を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか。	○
15. 利用者アンケート等の実施	利用者アンケート等を実施し、利用者の満足度を把握しており、その結果は妥当か。	○
16. 利用者アンケート等の施設運営への反映	利用者アンケート等で把握した意見を、施設運営に反映させたか。	△
17. 自主事業の適切な実施	施設の設置目的を達成し、利用促進やサービス向上を図るための自主事業を、事業計画書に記載したとおり適切に実施しているか。	—
IV. 収支状況		
1. 管理経費(指定管理料)の執行状況	指定管理業務会計と自主事業や団体の会計を区別し、管理経費(指定管理料)は適正に執行されているか	○
2. 収支決算状況	予算と決算に大幅な相違がないか。「収入－支出」がプラスになっているか。	×
3. 経費節減の取組み	経費節減・収入増加への取組みを行い、その効果はあったか。	○
4. 収支の内容に不適切な点はないか。	経理が明確で、収支の状況が費目ごとに把握されているか。	○
5. 利用料金収入実績 ⇒該当施設のみ評価を実施する	事業計画書等で示した利用料金収入の目標値がどの程度達成されているか。	×
V. その他		
1. 地域貢献	地域や地域住民との交流・連携に関する取組みを実施し、地域交流の支援を実施しているか。	○
2. 環境への配慮	省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされているか。	○

<評価区分等>

評価基準	○：できている △：概ねできているが、改善の余地がある ×：できていない —：該当しない項目
------	---

管理運営状況等について【しろね大凧と歴史の館】

(1) 指定管理者について

□ 良い点、評価できる点等

<ul style="list-style-type: none"> ・建物や展示品に清潔感があり、建物の管理が行き届いていると感じた。凧の手入れも行き届いておりハード面での維持管理の高さは評価できる。 ・地域に密着した館として運営されている。3D映像室の立体映像は見応えがあり、地域との結びつきも、よく理解できる。 ・展示されている凧の種類も豊富で、海外のものも展示されているところから、グローバルな視点から鑑賞できる。 ・展示だけではなく、凧工房や風洞実験室も備え、体験的なプログラムも導入されており、来館者にとっては魅力あるものとなっている。 ・大凧に関する体験コーナー等の設置や収蔵品の多様さ、案内人の設置等に関しては努力は認められる。

□ 悪い点、改善すべき点、課題等

悪い点、改善すべき点、課題等 (第三者評価)	対応策 (指定管理者)
素晴らしいコンテンツや展示物の潜在性を活かせるには至っていない。PRや収益改善など、今すぐできることは山のようにある。例えば、Tシャツなどのグッズを企画し、物販を充実させたり、今月限定の凧を売る等、何度を足を運びたくなる仕組みを作るべきである。	南区観光協会の売店があるため、当方で勝手に対応できません。(既に販売中) 開館記念日にグッズプレゼントを検討しています。
入館者数に対し、アンケートの回収数がわずか0.5%強である。アンケート以外でもよいから、観覧者の意見をくみ上げる方法を考えるべきだと考える。アンケートで得られた意見は、分類(苦情、賞賛、意見等)して分析を進めるべきである。また、アンケートに、全体的満足度という項目があってもよいのではないか。	入館者の皆様のご意見を傾聴すべきであることを自覚し、参考にしていきます。 アンケートの項目の見直しを行います。
障がい者の対応として車いすは常備されているが、聴覚障がい、視覚障がい者にも対応できるハード・ソフト面の充実が望まれる。	視聴覚障がい者には、凧の素材に触れてもらったり、音声ガイドを配置しています。 尚一層、配慮、工夫します。
月(季節)によって入館者数のばらつきが見られる。具体的には、冬期の12・1月の入館者数が少ない。また、4月は新潟は季節もよく入館者数を伸ばせる時期ではないかと思われる。 年間を通じて安定した入館者数の確保を期待したい。総じて受身的な姿勢ではないかと思われるので、積極的な広報やイベント等の工夫が求められる。また、旅行社とタイアップツアーに組み込むことなども、安定した入館者の確保に繋がると考える。また、地域的なばらつきもあるので、所管課と共同して、各区の産業振興を所轄する行政との連携も欠かせない。	岩室・弥彦・寺泊・月岡・咲花・村杉等のホテルや、新潟市内の各小学校・保育園、県外の旅行会社・各施設に出向き、広報活動を展開中です。 今後も新規需要開拓に努力します。特別展示などもニーズに合ったものに工夫します。
一層の財務のコスト削減、来館者(利用者)1人あたりのコスト削減が求められる。	凧の管理費に経費がかかっていますが、空調などの固定費に配慮しつつ、節電等努力します。

大凧に関する部分は力が入っているが、郷土の産業にも力を入れるべきである。しろね大凧と歴史の館であるが、歴史に関しては不十分である。今後の対応を期待する。	「白根絞り」等に関する特別展示などを、本年は計画中です。入館者の皆様にも関心を持ってもらえるよう対応したいと考えています。
外国人が好む施設と思われるため英語バージョンなどのホームページもあった方がよい。	検討し、条件が整えるならば対応したいと考えています。現状では予算面などで対応が困難ですが、今後の課題として取り組みます。
館長も熱意があり、良いと思うが、これが属人化しないように、マニュアルの整備や育成計画を考える必要がある。	意識しつつ、注意しながら心がけていきます。今後の課題として取り組みます。

(2)市(所管課)について

□良い点、評価できる点等

<ul style="list-style-type: none"> ・膨大な展示物を収蔵・管理する体制を敷いたのは慧眼である。 ・新潟県指定無形民俗文化財となっている「白根大凧合戦」との繋がりの中で指定管理者とともに運営を行っている。 ・白根大凧合戦なども含め、凧に関連する事項については、連携が取れている。
--

□悪い点、改善すべき点、課題等

悪い点、改善すべき点、課題等 (第三者評価)	対応策 (市所管課)
秋葉区など、来場者がほとんどいない他の区役所と密に「文化交流」を行う仕掛けを作ってほしい。	遠方からの来訪者拡大に目を向けがちであるが、市内近隣からの来訪やリピート誘客という観点からもPRしていきたいと思います。また、隣接する秋葉区や西蒲区にも様々な文化や観光拠点があることから、周遊観光の提案など、区相互の連携を検討し、推進してまいりたいと思います。
英語版など多言語HPやPRなど、市役所の持つノウハウを指定管理者にも伝えてほしい。	指導、伝達してまいりたいと思います。
重点課題の一つに、「新潟市歴史博物館との連携を図り、文化財や歴史資料の普及と活用の拠点施設とする。」とあるが、地理的にも近い、新潟市新津鉄道資料館や北方文化博物館などとの連携を深め、より一層、広い視野から文化財等の保護・伝承に努めていただきたい。一方で、現代の子どもや若者にマッチした運営も考えたい。例えば、音楽との繋がりやコンサートなどのイベントとの組み合わせが考えられる。これらのことは、指定管理者のみでは難しい側面もあるので、所管課のバックアップが求められる。	新潟市新津鉄道資料館や北方文化博物館などとの連携を深めて参ります。また、児童や若者のニーズをとらえた指定管理者自主事業の実施を促してまいります。
大凧に関する部分は力が入っているが、郷土の歴史や産業にも力を入れるべき。指定管理者との連携により、発信してほしい。	南区には、日本三大絞りと言われた白根絞りや、伝統的工芸品に指定されている白根仏壇、月潟鎌など誇るべき伝統的産業も多くあります。これらを含め情報発信に努めてまいります。

<p>指定管理者に任せているとはいえ、施設の老朽化について第三者的な姿勢が窺える。このような問題は南区の観光全体に関わる問題であり指定管理者とともに考えていく事項ではないか。</p>	<p>不具合箇所については、その都度、度合いに応じて費用分担し、市と指定管理者とで補修を行っています。3D映像装置の更新など今後の大きな課題もありますが、引き続き来訪者に満足いただける施設の維持を図ってまいります。</p>
---	---

公の施設目標管理型評価書【指定管理者施設用】

施設名	新潟市しろね大凧と歴史の館		
管理者名	株式会社NKSコーポレーション新潟支店	指定期間	平成26年4月1日 ~ 平成31年3月31日
担当課	南区産業振興課		
所在地	南区上下諏訪木1770-1		
根拠法令			
設置条例	新潟市しろね大凧と歴史の館条例		
施設概要	敷地面積 7,900㎡ 建築面積 1,523㎡ 延床面積 2,733㎡ (1階1,523㎡, 2階1,210㎡) 構造 鉄筋コンクリート (一部鉄骨) 主な施設内容 1階 事務室, 特別展示室, 休憩室, 物産展示販売室, 凧ホール, 展示室, 電気室, 機械室, 作業室 2階 展示室, 凧工房, 風洞実験室, 会議室, 凧・民具等収蔵庫, 機械室		

施設設置目的
<p>白根大凧合戦並びに白根地区をはじめとする南区の歴史及び文化を広く内外に紹介するとともに、市民文化の向上に資するために設置する。</p>
管理・運営に関する基本理念、方針等
<p>1 文化財の保護、継承、普及 文化財保護法及び新潟市文化財保護条例に基づき、新潟（南区）の歴史、文化や自然を理解するうえで重要な文化財等の保護、継承、普及等に努める。</p> <p>【重点課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新潟市歴史博物館と連携を図り、文化財や歴史資料の普及と活用の拠点施設とする。 ・文化財や歴史資料を活用し、学校教育における歴史学習や総合学習への支援を行う。 ・歴史資料等の展示に関し、歴史博物館の専門技術員の指導協力を得て市民への普及啓発を図る。 ・凧の収集、保管、整理に努め、展示に関しても凧に精通した者の指導、助言を得ながら市民満足度の向上を図る。 <p>2 施設の管理運営 施設の持つ特性を活かした管理運営と、多様化するニーズの把握に努め、市民満足の高い事業展開を図るものとする。</p> <p>【重点課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市の収集備品と観光物産店所有備品とがある。資料の凧の利用にあたっては、関係機関・団体等の要請に応え市民の知識・教養の向上が図れるよう貸出する。 ・館の広報宣伝においては、事業展開を図るごとに積極的に情報提供に努める。また民間企業が発行する専門誌や、マスメディア等への情報提供を行う。 ・年間を通し児童・生徒の総合学習や地域子ども会等の体験と研究活動の場として利活用があり、これらに対する凧作り、凧揚げ指導を行う。 ・観光拠点施設として位置付け、旅行社の誘客対応や県外旅行社へのキャラバンを実施し、積極的な誘客に努める。また近隣関係施設との連携を図る。 ・観光客・団体旅行客には屋外での凧揚げ体験が好評であり、ボランティア等の協力を得てサービスを行う。 ・各種イベントや地域活性化事業等における要請に応え、関係機関・団体と緊密な連携を図り、施設の持つ特性を十分發揮して歴史・伝統文化の普及宣伝に努める。

視点	評価項目	評価指標	実績	所管課評価	所管課評価コメント	第三者	第三者総合評価(所見)
市民	広報の充実	ホームページへのアクセス数年間10,000件以上	6,827件	C	開設初年度ということもあるが、今後に期待	C	・優れたコンテンツを有しているため、施設の潜在能力は高い。展示の工夫や物販の充実、展示場の由来地域との交流など、「管理」ではなく、「マネジメント」体制を充実することで、秘めている可能性を伸ばしてほしい。 ・広報が不足している。国内外へ発信する手法を検討していく必要がある。また、入館者の時期的・地理的なばらつきが見られるため、他区の行政機関・他団体等との連携も工夫し、ターゲットを絞った誘客が必要である。大風の3D映像や風に関する展示は素晴らしいので、もっと発信してほしい。
	基準利用者数の達成	利用者数年間18,500人以上	17,654人	C	対前年比増も指標達成に至らなかった		
	各種サービス別満足度	利用者アンケート平均で「やや満足」以上が85%以上	81.9%	C	サービスのワンランクアップが必要		
	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10回以上実施	13回	B	事業内容に工夫が必要		
財務	利用者1人あたりのコスト削減額	利用者1人あたりのコストを2,000円以下	2,391円	C	利用者数が伸び悩み指標に達せず	B	・コスト削減を意識しすぎず、魅力度向上の「投資」に力を注いでほしい。 ・入館者数の影響もあり、利用者1人あたりのコストが下げられない状況がうかがえる。コストの削減のためにも、利用者をさらに増やすことが重要であり、そのためには、広報の充実が必要である。パンフレットなど広報ツールの見直しも必要である。また、利用者数が何人になったらコストが目標値以下になるのか、数値分析が必要である。
	管理運営経費の削減	管理運営経費を指定管理料年度協定額以下	42,211,499円	B	指標は達成できた		
	市の歳入の増加	観覧料収入を過去3か年平均(3,050千円)以上	3,086,100円	B	指標は達成できた		
業務	他施設との連携に対する理解	近隣施設の大会などとの連携を年5回以上	6回	B	入館にいかにつけ付けていくかが課題	B	・業務上の責務は十分果たされている。施設も清掃等行き届いていた。 ・改善対応について実績が「速やかに対応」となっているが、「〇件の勧告に対してすべて評価指数内で実施」というように具体的に記載すべきである。 ・他施設との連携は目標を上回っているが、近隣地域との連携が不足していると思われる。また、県外、海外から来県する大会等のイベントへの積極的な広報を期待する。 ・白根絞りの復活に向け、体感型の展示やイベント等を行ってほしい。また、地域の産業に関するコーナーはもっと活用していくべきである。地域に誇れる産業が地域住民のプライドの醸成に果たす役割は大きい。
	人員計画の合理性・妥当性	利用者からの要望等について適切に対応できる指導員等を1名以上配置	配置済み	B	利用者の要望等により適切に対応		
	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は即日、時間を要するものは1週間以内に対応	速やかに対応	A	速やかに対応されている		
	安全責任者の配置と安全確保体制の確立	防災訓練年1回	1回	A	AEDの更新も行い安全確保を図った		
	当該施設の管理にかかる関係法令の順守	コンプライアンス研修1回実施	1回	B	全職員に対して実施した		
	事件・事故発生時の対応の適切さ	事故発生件数0件	0件	B	事故は発生しなかった		
	業務仕様書等に定める事項の遵守	その他業務仕様書等に定める事項の遵守	遵守された	B	確実に遵守した		
人材	配置人員条件の充足	風に精通した人材(ボランティア)の確保と活用	風作り教室などで活用	B	人材の確保・活用はできている	B	・「風」のみならず、歴史教育や絞り文化の拠点として市民にサービスする人材を育成して欲しい。 ・スキルアップが図られたとあるが、それはどのようにして判断したのか。研修をやっただけでは、スキルが向上したとは言えない。 ・外国人に対応できる人材も確保していく必要がある。 ・労働基準法令は遵守は当然であるため、法令遵守を「している」か「していない」かの2択であるべきである。
	配置人員と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	3回	B	職員のスキルアップが図られた		
	労働基準の充足	労働関係法令の遵守	遵守された	B	確実に遵守した		

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)	評価基準
ホームページについては、フェイスブックも含め、きめ細かい更新と話題性のある情報の提供を心がけていく。入館者の拡大については、ウェブをはじめとした情報発信と併せ、魅力ある自主事業の展開を図っていく。来館者満足度の向上については、スタッフのスキルアップを図っていくとともに、館内環境の最適化に気を配り、入館料を除くアンケート項目の向上を図る。	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

所管課による総合評価(所見)
入館者数、観覧料収入とも、前年を上回った。 自主事業や新たな取り組みで入館者を増やす対応を取っていることは評価できる。イベントの告知・PR活動を積極的に行うとともに、風に関わるもの以外にも含め、集客効果の高いイベントを数多く企画し、なお一層集客に努めていただきたい。 施設の管理面ではおおむね適切に対応できており、経費削減についても努力しているが、建設後20年が経過し施設や備品の不備が出てきており、入館者へのサービス低下につながらないよう対応することが大きな課題である。

指定管理業務 自己点検表

1 施設名称

施設名称	しろね大風と歴史の館
指定管理者	株式会社NKSコーポレーション 新潟支店

2 評価項目一覧

評価項目		指定管理者 自己評価
I. 実施体制		
1. 施設の設置目的に基づいた基本方針の確立	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されており、職員が理解しているか。	○
2. 施設目的の達成度	施設の管理運営を通して、施設目的を達成できているか。	○
3. 開館の実績	仕様書に定められた、もしくは事業計画書等のおりに開館しているか。	○
4. 職員の勤務体制・配置状況	管理職を含む常勤職員及び非常勤職員の勤務体制、配置状況は適切か。	○
5. 職員の専門性	必要な資格、経験等を有する職員が配置されているか。	○
6. 職員の給与	労働法規等を遵守した適正な給与体系となっているか。	○
7. 職員の労働条件	休暇制度、職場環境の改善、福利厚生制度等就業状況に配慮がされているか。	○
8. 職員のマナー	利用者が気持ちよく利用できるよう、利用者に対する職員の接客マナーは適切か。	○
9. 施設の設置目的を実現するために必要な人材の育成・研修	施設の設置目的を実現するために必要な人材を育成する取組みがなされているか。	○
II. 施設・設備の維持管理		
1. 建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか。	○
2. 備品の管理	施設の備品が適切に管理されているか。	○
3. 清掃業務	利用者が快適に利用できるよう、清掃が行き届いているか。	○
4. 警備業務	安全、安心な環境を確保しているか。	○
5. 修繕	必要な修繕は適切に実施されているか。	○
6. 再委託業務の妥当性	再委託されている業務の範囲は適切か、また、市の承認を受けているか。	○
7. 外構施設の保守点検業務 ⇒該当施設のみ評価を実施する	外構施設が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか。	○
8. 植栽・樹木等の維持管理業務 ⇒該当施設のみ評価を実施する	施設周りの植栽・樹木等が適切に管理され、利用者が快適に過ごせるような良好な景観が保たれているか。	○
III. 運営業務及びサービスの質の向上		
1. 利用実績及び施設の稼働率	施設の利用者数や稼働率は適正か。また、利用促進に向け取り組んでいるか。	○
2. 事業の実施	事業計画書に定められた事業が実施されているか。	○

3. 利用しやすい受付案内の実施	利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか。	○
4. 適切な利用情報の提供	すべての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう、適切な利用情報の提供を行っているか。	○
5. 平等な施設利用の確保	特定の団体や個人に偏ることなく、平等な利用実態となっているか。	○
6. 広報・PRの実施	当該施設について、広報誌やPR誌を作成するなど、具体的な取組みを実施し、潜在的な利用者にアピールしているか。	○
7. サービス水準の確保	個々のサービスについて、対応職員によって格差が生じないよう、施設のサービス水準を確保するための取組みを行っているか。	○
8. 職員間での情報共有化	職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。	○
9. 個人情報の保護	個人情報の保護に対する体制が整っているか。	○
10. 事故防止対策への取組み	事故防止のための体制の構築・取組みを行っているか。	○
11. 事故発生時の対応体制の構築	事故発生時の対応体制を確立し、研修・訓練を定期的実施しているか。	○
12. 災害発生時の対応体制の構築	災害発生時の対応体制を確立し、研修・訓練を定期的実施しているか。	○
13. 利用者の意見等を抽出する仕組みの構築	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。	○
14. 利用者の苦情解決体制の構築	利用者の意見、苦情等を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか。	○
15. 利用者アンケート等の実施	利用者アンケート等を実施し、利用者の満足度を把握しており、その結果は妥当か。	○
16. 利用者アンケート等の施設運営への反映	利用者アンケート等で把握した意見を、施設運営に反映させたか。	○
17. 自主事業の適切な実施	施設の設置目的を達成し、利用促進やサービス向上を図るための自主事業を、事業計画書に記載したとおり適切に実施しているか。	○
IV. 収支状況		
1. 管理経費(指定管理料)の執行状況	指定管理業務会計と自主事業や団体の会計を区別し、管理経費(指定管理料)は適正に執行されているか	○
2. 収支決算状況	予算と決算に大幅な相違がないか。「収入－支出」がプラスになっているか。	○
3. 経費節減の取組み	経費節減・収入増加への取組みを行い、その効果はあったか。	○
4. 収支の内容に不適切な点はないか。	経理が明確で、収支の状況が費目ごとに把握されているか。	○
5. 利用料金収入実績 ⇒該当施設のみ評価を実施する	事業計画書等で示した利用料金収入の目標値がどの程度達成されているか。	△
V. その他		
1. 地域貢献	地域や地域住民との交流・連携に関する取組みを実施し、地域交流の支援を実施しているか。	○
2. 環境への配慮	省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされているか。	○

<評価区分等>

評価基準	○：できている △：概ねできているが、改善の余地がある ×：できていない －：該当しない項目
------	---

管理運営状況等について【岩室観光施設(いわむろや)】

(1) 指定管理者について

□ 良い点、評価できる点等

- ・地元の要請に応じて、バラエティ豊かな物販と飲食店が経営され、展示や施設利用についても、十分地元を活用されていることが伺えた。展示機会が少ないのを逆に、地域の小学校などの絵画を定期的に展示するなど、地域との交流も図っている。広域の観光PRなど、近隣との連携も図れている。
- ・指定管理者が積極的に様々なものに取り組んでいるようで、良い印象を持った。
- ・ハード面では入口を入ると解放感があり、入館しやすい環境であった。また、岩室温泉という好立地条件を活かし、足湯の利用者が多く、活気があった。
- ・入館者数の増加等数値上の目標値はクリアしている。

□ 悪い点、改善すべき点、課題等

悪い点、改善すべき点、課題等 (第三者評価)	対応策 (指定管理者)
<p>いろいろなものを見せたいということは理解できるが、そのためにそれぞれが希薄に思われる。パンフレットの数・種類は充実しているが、インパクトはなく、乱雑に感じるため、展示の工夫が必要である。</p>	<p>いろいろなものを見せたいということよりも、さまざまなものが届き回転が早いいため、どう管理するかに悩みを持っている。今後は、展示・イベント・地域などでジャンルをもっとわかりやすくする工夫を考えていきたい。一方、チラシなどをブログサイトに掲載し、施設に来る前に地域情報がお客さまに届くよう工夫を行っているため、今後も継続していく。</p>
<p>売店は品物の並べ方(鍋など)が雑然としている。また、品数・数量が少ないように思う。展示の工夫、スペース利用の工夫が必要ではないか。また、「板の間」はサロンとして活用できると思われる。サロンとして定期的に使用することができれば、安定的な利用者数が確保できる。また、地域貢献の一つとしても位置づけることができる。</p>	<p>売店部は施設の設置意図に沿うよう今後も自主事業として工夫と努力をしていく。 板の間も含めて、当館ではさまざまな団体の利用を受け入れており、平日においても琴の演奏があったり、個人・グループが打合せや福祉施設の利用も多い。昨年からは地域福祉としての多世代交流サロンも開催している。それらの派生から、ご提案の通りサロンの活用ができることもPRしていきたい。</p>
<p>企画展示室の有効利用が求められる。企画展示室をどう地域と結びつけていけるかが、安定した集客に影響を及ぼすと考えられる。月1回の入れ替えとのことであるが、学生に限らず、地域住民の発表の場として有効活用できればよい。ショーケースの活用がイベント以外ではあまり活用されていないようなので、今後の活用を期待したい。 また、企画展示室では、展示ケースなど、すぐに簡単な補修ができるものがそのままになっていたり、壁にほこりびがあったり、物がきちんと整理できない状態で置かれている。 収納スペースの不足により、収納物が片隅に雑然と置かれている箇所があるため、スペースの不足を補う工夫が必要である。また、太鼓などの預りものも含めてリスト化するなどして、管理する必要がある。</p>	<p>ショーケースも含め、今後は月1回から月1.5回程度入れ替わるよう展示利用団体の増加を目指していきたい。 収納の問題は、1箇所1坪ほどの倉庫しかなく、開館当初からの悩みだが、改めて整理整頓に努める。</p>

<p>伝承館は設置の目的が不明確である。5W2H、稼働率をどう上げるのか、本館とどう連携していくのか、全体のコンセプトは何なのか、などを明確にした上で、伝承館の存在を多くの人に知らせてほしい。子供の来館者が少ないようであるため、伝承館を使って子どもを呼ぶ工夫ができるとうい。また、夜間の使用は一定程度なされているため、日中の有効活用が求められる。</p>	<p>指定管理上では、既存施設であった伝承館の管理だけで設置目的などが記載されていない。もう一度、当初の設置目的などを明確に協議していきたい。 現在の伝承館の利用方法として、夜間の各種団体の練習(子どもが参加するものもある)、週末のイベント、平日の会議、その他講習会・講演会などである。多目的であるが「伝承」ということをテーマに、稼働を増やしていきたい。</p>
<p>レンタサイクルがあまり利用されていないのがもったいないため、おすすめのルートを作成したり、有料で見てほしい場所をガイドしたり、活用する策を検討してほしい。</p>	<p>おすすめのルートづくり、ガイド化については、地元協議会に活用を計画していただいております。こちらからも積極的に参画・協力して進めている。地元と連携を模索してきたが、ようやくガイドによる研修会・試験イベントの開催や、マップ作成に到達するなど形になってきているため、今後も継続して取り組みを進めていく。</p>
<p>数値目標は、目標数値の根拠が明確でなければならない。また、数値目標を挙げたのであれば実績は数値で示されなければならないが、そのようになっていないところが散見される。</p>	<p>目標数値については、我々も基準(根拠)になる数値はないのかということも、これまで市・区に意見を申し上げてきた。ひとつの回答として、これまでの実績数値を参考にということだが、これは我々が積み上げた数値であって費用対効果を表すものではないことは理解している。私たちの実績が公共に貢献できているのか、またはそうでないのかを測る意味でも、今後の数値設定にあたっては行政との協議を求めたい。</p>
<p>満足度を再来訪希望で代替しているが、満足度は別に測るべきではないか。アンケートを含め、さまざまなデータに対する分析が不足している。データを生かす工夫が必要である。</p>	<p>今後の運営にあたっては、アンケートとは別でマーケティングの必要性は感じおり、行っていく用意がある。昨年はマーケティングの研修会に参加したり、学んできた。またイベント毎のアンケート実施など実施経験を積んできたので、来年度、施設全体のマーケティングを実施する。</p>
<p>来館者数の把握は、現在はレシート数×3で計算しているとのことだが、もう少しデータの取り方を工夫する必要がある。(月の半ばの毎正時に来館者数を数えてみる等)また、足湯のお客様の数も把握すべきである。</p>	<p>常時は概算で来館者を出しており、議会にも算出方法を明記し数値を出しているが、根拠がないと言われれば、後はレジ通過人数として提案できる。ただし、実数の把握も努めており、週末の駐車場台数・時間別利用者など調査し、おおよそ×3の正確さもつかんでいる。 足湯利用者の調査は、マーケティングと絡めて検討していきたい。</p>
<p>事故発生は0件であるが、想定されない事故についても十分配慮することが必要である。</p>	<p>高齢者も多いことから救急対応や施設老朽化による事故なども想定している。幸い、大事にいたる案件はないものの、本館管理ではない部分で、外での転倒～救急手当、足湯での動悸・息切れ～休憩などは過去にあった。</p>

(2)市(所管課)について

□良い点、評価できる点等

・施設運営者との連携が図れている。

・新潟市の事業における連携を行っていることは評価できる。振り返りを次に繋げてほしい。

□悪い点、改善すべき点、課題等

悪い点、改善すべき点、課題等 (第三者評価)	対応策 (市所管課)
---------------------------	---------------

<p>施設管理者が企画・管理しやすいように、利用時間や料金の変更について検討・条例改正するなど、地域や利用者から指定管理者へ寄せられた要望で応えたほうがよいものに、所轄課として尽力してほしい。</p>	<p>利用時間や料金設定については、利用者からの要望を適切に汲みあげ、変更による効果を踏まえながら指定管理者と協議していく。</p>
<p>所管課による総合評価の欄に、「減少理由の把握と対策の検討を行い・・・寄与して頂きたい」とありますが、これは西蒲区の観光全体に関わることであり、指定管理者とともに考える姿勢が必要ではないかと思される。</p>	<p>岩室観光施設は、岩室温泉周辺をはじめとした西蒲区全体の魅力発信や観光を軸にした地域ネットワークの形成に資する区の重要な観光拠点と認識しており、今後も指定管理者と協議を重ねながら、観光地域づくりに努めていく。</p>
<p>地元の利用者を増やすことも重要であるが、岩室温泉という立地条件を活かし、県外客の誘致も所管課でも広報し誘致することが望まれる。</p>	<p>区づくり予算事業において制作した区の魅力PR短編映画の舞台として岩室観光施設を使用し、SNS等で配信することで、主に首都圏をターゲットにした情報発信に取り組んできた。今後も、他事業と連携しながら、県外客の誘致に努めていく。</p>
<p>伝承館は設置の目的につき、指定管理者と連携し、5W2Hを再考すべき。稼働率をどう上げるのか、本館とどう連携していくのか、全体のコンセプトは何なのかなど、再考する必要がある。</p>	<p>西蒲区は岩室地区に限らず、潟東や中之口地区にもそれぞれに太鼓の会があるなど、旧町村域を超えた伝統文化の連携可能性を有している。西蒲区全体で伝承館を活用した取り組みができないかなど、検討を重ねていく。</p>

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	新潟市岩室観光施設
管理者名	特定非営利活動法人いわむろや
指定期間	平成27年4月1日～平成32年3月31日(5年間)
担当課	西蒲区産業観光課
所在地	新潟市西蒲区岩室温泉96番地1
根拠法令	温泉法
設置条例	新潟市岩室観光施設条例
施設概要	敷地面積5,763m ² 述床面積1,123.37m ² (鉄骨造896.5m ² 、木造226.87m ²) ・主な施設内容(構成施設の内容) 観光情報展示室(219.98m ²)、企画展示室(71.35m ²)、板の間(42.97m ²) 会議室(24.75m ²)、足湯(23.54m ²)、企画事務室(44.11m ²)、伝統文化伝承館(226.87m ²)

施設設置目的	
岩室温泉地区を中心とした西蒲区の歴史、伝統文化伝承、観光情報発信の拠点とし地域の活性化を促進するため、新潟市岩室観光施設を設置する。	
管理・運営に関する基本理念、方針等	
(1)基本理念 岩室温泉地区を中心とした西蒲区の歴史・史跡など観光資源を活用し、観光情報発信の拠点とし地域の活性化を促進を図り、伝統文化伝承に努める。	
(2)基本方針 新潟市の観光情報発信の拠点として、地域の資源を活用し、情報を発信を行う。観光客や地元住民の交流の場を提供し、交流人口の増加を図る。	
(3)公平な運営、利用者の平等な利用確保 観光施設が公の施設であることを常に念頭において公平な運営を行うものとし、利用者の平等な利用の確保に努める。 ・利用許可の可否について、観光施設の設置目的に合わせた適正な許可 ・利用者への使用料の適正な徴収や減免などの適切な許可	
(4)適切な施設及び設備の維持管理 利用者が利用しやすいよう、施設設備を安全で良好な状態に保つとともに、維持管理費の節減に努める。 ・建物及び設備機器の保守管理と安全確認 ・清掃、警備の適切な実施 ・適切な検査等による保健衛生の確保及び環境維持	
(5)施設設置目的に即した施設サービス提供 指定管理者独自の知識・技術を活かし、設置目的に即した適切な施設サービスの提供と利用者確保に努める ・利用者に対する適切な接遇とサービス提供及び苦情などの適切な対応 ・災害時の対応体制の整備と利用者の安全確保 ・指定管理者独自の知識・技術を活かしたイベントなどの開催	

視 点	評価項目	評価指標	実績	所管課 評価	所管課評価コメント	第三者 評価	第三者総合評価(所見)
市 民	広報の充実	ホームページアクセス件数 年間20,000件以上	訪問者44,279 ページ表示103,058	A	目標値を大きく上回 り、評価できる	B	<ul style="list-style-type: none"> ・「また来館したいと思わせるような「場」として運営されており、これからますます地域の拠点として活用される可能性を秘めている。 ・目標値の根拠が明確でない。 ・目標値を示しながら実績は数値で示されていないところがある。 ・「再来訪希望」を「満足」と捉えているが、別途指標が必要ではないか。 ・利用者数は評価指標を上回っているが高齢者が多く利用者の地域的な偏差が多い。 ・自主事業も実施しているようであるが、回数目標だけで評価できるのか。収益の状況、内容等は充実しているのか。 ・伝承館は設置の目的が不明確である。5W2Hを再考すべき。稼働率をどう上げるのか。本館とどう連携していくのか。
	基準利用者数の達成	年間利用者数200,000人以上	202,116人	B	目標値を上回り、評価できる		
	基準稼働率の達成	貸館利用率(日数)40%以上 (指定管理事業による貸館利用含む)	48.1%(利用者108.1%増)	A	目標値を大きく上回 り、評価できる		
	各種サービス別満足度	利用者アンケートで「満足」が 85%以上	再来訪希望87%	B	目標を上回り、評価できる		
	苦情・要望に対する対応	苦情・要望には6営業日以内に 回答	2件の苦情に対して実施	B	速やかに対応しており、 評価できる		
	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 を実施	売店・自販機・雁木を通年、 イベントを10回実施	A	目標値を上回り、評価 できる		
財 務	適正な財産運営、財務管理	収支計画に基づく収入の確保 及び費用の執行、収支状況の 記録	適正な管理・運営ができた	B	適正に管理できている	B	<ul style="list-style-type: none"> ・自転車の貸し出し等、もっと蔵入増加が可能である。 ・使用料収入の目標値の設定がどのようになされたのか疑問。数値的には大きく目標値を上回っているが、「A」評価に値する内容なのか。
	市の歳入の増加	使用料収入 年間85千円以上	年間106,200円	A	目標額を大きく上回 り、評価できる		
業 務	他施設等との連携に対する理解	市の事業における連携・協働 等の実施・開催 年4回以上	新潟シティライド・ヒルクライム、 水と土の芸術祭市民プロジェクト2回、 わらアートスタンプなど	A	目標値を大きく上回 り、評価できる	B	<ul style="list-style-type: none"> ・展示場の壁のほころびや、物がきちんと整理できない状態で置かれていること、パンフレットの乱雑な配置などから、施設の印象を悪くしている。サービス業であるとの自覚を持ち常に配慮をする必要がある。 ・展示品の管理(天神山の立体モデルが、なぜそこにあるのか説明がないので、予備知識がない人には奇異に映る)、展示ケースの管理なども工夫が必要である。 ・収納スペースの不足も創意と工夫で対処が可能だと思う。 ・「伝承館」が、設置目的等により利用しづらい側面があると思われるので、気軽に利用してもらう工夫が必要である。 ・企画展示室の有効利用もアイデアによっては可能であると思われる。 ・温泉街との連携により遠隔地からの利用者も増やす業務体制が望まれる。 ・他者との連携は、回数だけで評価するのは困難である。連携の効果等について振り返りをする必要がある。
	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	適正な対応ができた	B	概ね遵守された		
	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	実施した	B	概ね遵守された		
	当該施設の管理に係る関係法令の遵守	コンプライアンス研修の実施	実施した	B	概ね遵守された		
	事件・事故発生時の対応の適切さ	事故発生件数 0件	事故発生0件	B	概ね遵守された		
	設置目的の理解	西蒲区内の地域イベント情報 の広報及び協力	SNSなど活用し発信	A	積極的な広報に努 めており、評価できる		
	業務仕様書等に定める事項の遵守	その他業務仕様書等に定める 事項の遵守	実施した	B	概ね遵守された		
人 材	労働基準の充足	労働関係法令の遵守	実施した	B	概ね遵守された	B	<ul style="list-style-type: none"> ・周辺の温泉街とともに人材育成と教育(特に観光面)に励んでほしい。 ・地元温泉街との繋がりが持てる人材の確保ができるとよい。 ・研修を実施したら、その効果を把握する必要がある。 ・観光への理解度も当然大切であるが、パンフレットの乱雑さ等、職員配慮が不十分である。
	配置人員の周辺観光に対する理解度	職員研修を年2回以上実施	英語対応や観光動向のセミナー、 接客力向上などのおもてなし 研修に参加	B	施設利用者の特性を 理解しており、評価 できる		

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)	評価基準
<p>安定した運営ができるようになってきました。ただし、来館者数が昨年に比べると微減。これを維持し、さらには向上していく仕掛けが必要と考えております。イベント事業の見直しが必要。併せて広報の方法も改善していきます。施設も5年もたつので、修繕に手を加える場面も増えてくると思われるので次期予算計画にしっかり盛り込みたい。</p> <p>また人材育成もふくめ、利用者に気持ちの良い場を提供できるよう管理業務にしっかりと取り組んでいきたい。</p>	<p>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</p> <p>B: 要求水準(評価指標)が達成されている</p> <p>C: 要求水準(評価指標)が達成されていない</p>

所管課による総合評価(所見)

岩室温泉地区を中心として、西蒲区の有する観光資源を適切に活用しながら、観光情報の発信と地域活性化に努めている。また、貸館稼働率についても増加傾向にあり、各種広報等で企画展・写真展などの募集を試みた結果として評価できる。指定管理者のノウハウを活かし、施設利用者、観光客等を惹き付けるイベント運営・自主事業を積極的に展開していることが評価できる一方で、来館者数が昨年度比で減少しているため、減少理由の把握と対策の検討を行い、今後も交流人口の拡大に寄与していただきたい。

指定管理業務 自己点検表

1 施設名称

施設名称	新潟市岩室観光施設いわむろや
指定管理者	特定非営利活動法人いわむろや

2 評価項目一覧

評価項目		指定管理者 自己評価
I. 実施体制		
1. 施設の設置目的に基づいた基本方針の確立	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されており、職員が理解しているか。	○
2. 施設目的の達成度	施設の管理運営を通して、施設目的を達成できているか。	○
3. 開館の実績	仕様書に定められた、もしくは事業計画書等のとおりを開館しているか。	○
4. 職員の勤務体制・配置状況	管理職を含む常勤職員及び非常勤職員の勤務体制、配置状況は適切か。	△
5. 職員の専門性	必要な資格、経験等を有する職員が配置されているか。	○
6. 職員の給与	労働法規等を遵守した適正な給与体系となっているか。	△
7. 職員の労働条件	休暇制度、職場環境の改善、福利厚生制度等就業状況に配慮がされているか。	△
8. 職員のマナー	利用者が気持ちよく利用できるよう、利用者に対する職員の接客マナーは適切か。	○
9. 施設の設置目的を実現するために必要な人材の育成・研修	施設の設置目的を実現するために必要な人材を育成する取組みがなされているか。	△
II. 施設・設備の維持管理		
1. 建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか。	○
2. 備品の管理	施設の備品が適切に管理されているか。	○
3. 清掃業務	利用者が快適に利用できるよう、清掃が行き届いているか。	○
4. 警備業務	安全、安心な環境を確保しているか。	○
5. 修繕	必要な修繕は適切に実施されているか。	○
6. 再委託業務の妥当性	再委託されている業務の範囲は適切か、また、市の承認を受けているか。	○
7. 外構施設の保守点検業務 ⇒該当施設のみ評価を実施する	外構施設が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか。	○
8. 植栽・樹木等の維持管理業務 ⇒該当施設のみ評価を実施する	施設周りの植栽・樹木等が適切に管理され、利用者が快適に過ごせるような良好な景観が保たれているか。	○
III. 運営業務及びサービスの質の向上		
1. 利用実績及び施設の稼働率	施設の利用者数や稼働率は適正か。また、利用促進に向け取り組んでいるか。	△
2. 事業の実施	事業計画書に定められた事業が実施されているか。	○
3. 利用しやすい受付案内の実施	利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか。	○
4. 適切な利用情報の提供	すべての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう、適切な利用情報の提供を行っているか。	○

5. 平等な施設利用の確保	特定の団体や個人に偏ることなく、平等な利用実態となっているか。	○
6. 広報・PRの実施	当該施設について、広報誌やPR誌を作成するなど、具体的な取組みを実施し、潜在的な利用者に応用しているか。	○
7. サービス水準の確保	個々のサービスについて、対応職員によって格差が生じないよう、施設のサービス水準を確保するための取組みを行っているか。	△
8. 職員間での情報共有化	職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。	△
9. 個人情報の保護	個人情報の保護に対する体制が整っているか。	△
10. 事故防止対策への取組み	事故防止のための体制の構築・取組みを行っているか。	○
11. 事故発生時の対応体制の構築	事故発生時の対応体制を確立し、研修・訓練を定期的実施しているか。	○
12. 災害発生時の対応体制の構築	災害発生時の対応体制を確立し、研修・訓練を定期的実施しているか。	○
13. 利用者の意見等を抽出する仕組みの構築	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。	○
14. 利用者の苦情解決体制の構築	利用者の意見、苦情等を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか。	○
15. 利用者アンケート等の実施	利用者アンケート等を実施し、利用者の満足度を把握しており、その結果は妥当か。	○
16. 利用者アンケート等の施設運営への反映	利用者アンケート等で把握した意見を、施設運営に反映させたか。	○
17. 自主事業の適切な実施	施設の設置目的を達成し、利用促進やサービス向上を図るための自主事業を、事業計画書に記載したとおり適切に実施しているか。	○
IV. 収支状況		
1. 管理経費(指定管理料)の執行状況	指定管理業務会計と自主事業や団体の会計を区別し、管理経費(指定管理料)は適正に執行されているか	○
2. 収支決算状況	予算と決算に大幅な相違がないか。「収入-支出」がプラスになっているか。	○
3. 経費節減の取組み	経費節減・収入増加への取組みを行い、その効果はあったか。	○
4. 収支の内容に不適切な点はないか。	経理が明確で、収支の状況が費目ごとに把握されているか。	○
5. 利用料金収入実績 ⇒該当施設のみ評価を実施する	事業計画書等で示した利用料金収入の目標値がどの程度達成されているか。	—
V. その他		
1. 地域貢献	地域や地域住民との交流・連携に関する取組みを実施し、地域交流の支援を実施しているか。	○
2. 環境への配慮	省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされているか。	○

<評価区分等>

評価基準	○：できている △：概ねできているが、改善の余地がある ×：できていない —：該当しない項目
------	---