

春日市指定管理者導入施設の業務実績評価【対象年度:令和4年度】

1 基本情報

施設名	老人福祉センターナギの木苑
指定管理者	社会福祉法人 春日市社会福祉協議会
指定期間	令和2年4月1日から令和5年3月31日まで(3年間)
担当所管	高齢課高齢者支援担当

2 施設情報(休館など)

<ul style="list-style-type: none"> ・台風14号接近のため、令和4年9月18日から9月19日まで臨時休館。 ・大雪のため令和4年12月24日、令和5年1月25日を臨時休館。 ・水道管凍結のため令和5年1月26日の午前9時45分から午前11時まで一時的に休館。

3 利用者数

指定期間	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目				
年 度	令和2年度	令和3年度		令和4年度		令和5年度		令和6年度	
			前年度比		前年度比		前年度比		前年度比
利用者数 合計	24,518人	27,998人	114%	29,642人	106%				
施設内訳									

4 履行確認項目への評価

分類	履行確認項目	評価の視点	確認内容	評価	特記事項
施設維持管理	清掃	適正に実施されているか	・事業報告書 ・現地確認 ・利用者アンケート結果	○	老朽化が進む中で、外内観の美観を少しでも保つため、日常的に巡回や点検を行って入念に清掃することで、施設の清潔度に対して、「満足」が55.9%、「おおむね満足」が33.2%と、高く評価されている。
	設備保守点検	・適正に実施されているか ・事故等が発生していないか ・不具合の対応は適切か	・実施実績の記録(月次報告書添付資料) ・事故の発生の有無 ・施設状況の把握	○	
	警備	・適正に実施されているか ・事故等が発生していないか	・実施実績の記録(月次報告書添付資料)	○	
	小規模修繕	・適正に実施されているか ・不具合の対応は適切か	・月次報告書 ・施設状況の把握	○	
運営業務	運営状況	・公共性・公平性を確保しているか ・事業計画等どおり実施しているか	・実施実績の記録(月次報告書) ・事業報告書 ・利用者アンケート結果	○	前年度に引き続き、感染症対策としてカラオケをはじめ、発声を伴うレクリエーション事業は再開できなかったが、健康増進や介護予防、教養の向上を目指した事業の一部について当初の計画よりも回数を増やして実施した。
	サービス水準の維持	・サービスの水準を維持する努力はなされているか ・課題解決の努力をしているか	・市と指定管理者との定例協議 ・利用者アンケート結果	◎	期間を通して感染症対策による利用制限を継続する中においても、利用者アンケートにおいて、施設・設備を利用された感想として「満足」が44.5%、「おおむね満足」が40.5%、また、職員の対応・マナーに対する感想として、「満足」が59.5%、「おおむね満足」が28.6%と、高く評価されている。 また、コロナ禍における利用者の減少を課題と受け止め、利用者数の増加を図るため、民生委員児童委員定例会やシニアクラブ会長会などの場での施設紹介をしたり、いきいきフェスタなどのイベントでの広報を行った。
	利用状況の把握	適切な施設の利用状況か	・市と指定管理者との定例協議 ・月次報告書	○	
状 況	収支決算状況	・適正に執行されているか ・管理コストが上昇していないか	・事業報告書(収支状況報告) ・予算と決算の比較	○	
運営体制	人員の適正な管理	・人員の適正な配置 ・継続的なレベルの維持に努めているか	・人員の配置状況・勤務体系 ・資格を有する人の配備	○	
	利用者の苦情・要望等の対応体制	苦情等への対応は適切か	・苦情・要望への対応体制の有無 ・月次報告書 ・アンケート結果報告書	◎	利用者から浴場の鏡の経年劣化による腐食を指摘されたことにより、市との協議に基づきすべて取り替えたところ、多くの利用者から喜ばれた。その他、利用者から中庭へのベンチ設置が要望された際は、法人内の赤い羽根共同基金を活用して4台を設置するなど、可能な限り利用者の声に応じる形で運営した。
	危機管理体制の確保	事故・災害発生時の対応はできているか	・訓練等の実施実績 ・指定管理者作成緊急・災害時対応マニュアル	○	全国的にも大きく取り上げられた近隣市の温浴施設から検出されたレジオネラ菌の問題を受け、早急に、万が一検出された場合の対応マニュアルを作成した。
	関係機関・地域との連携体制	連携を図るための組織・体制を整えているか	・定期的な情報交換等の開催実績 ・月次報告書	○	

4 履行確認項目への評価

分類	履行確認項目	評価の視点	確認内容	評価	特記事項
その他	相互扶助活動の推進	適正に実施されているか	・事業報告書 ・月次報告書	◎	・相互扶助活動としてボランティア活動に力を入れており、登録ボランティア(はつらつボランティア)に各種事業へ積極的に参加してもらったり、苑内外の美観整備にも協力してもらうことで、前年度よりも大幅に活躍の機会を増やすことができた。 令和3年度:109事業、延べ658人 令和4年度:166事業、延べ849人 ・はつらつボランティアに対する研修会を2回実施し、高齢者との向き合い方などについて学ぶ機会を設けた。

5 加点項目への評価

評価内容	特記事項
新型コロナウイルス感染症への適切な対応及び徹底した感染予防対策の実施	指定管理者として、法人内で新型コロナウイルス感染症の感染拡大予防の基本的な考え方が明確に示されており、徹底した対策が実施されている。 利用者アンケートによると、ナギの木苑の感染拡大予防対策について、「満足」が56.8%、「おおむね満足」が38.2%と、高い評価がされている。 また、感染症の流行が始まってこれまでの間、職員や施設利用を起因としたクラスターは発生していない。

6 総合評価

評価	コメント
B+ 適正であり、概ね優れている。	指定期間中を通じて、新型コロナ感染症の影響により、それ以前からと比較し、大幅な利用者数の減少(参考:平成30年度 46,650人)となった中での運営を余儀なくされた。しかし、感染リスクの高い高齢者であることを意識した対策をしつつ、講師の協力も得ながら健康の増進を図る事業や介護予防事業などへの取り組みを継続したことで、前年度よりも事業の実施回数を増やすことができ、かつ、参加人数も増やすことができたことを高く評価する。 【参考:利用者の健康増進及び介護予防に資する事業】 令和3年度:14事業89回開催 参加人数702人 令和4年度:18事業167回開催 参加人数1,681人