

【施設状況】

グループ名称	老人福祉センター(湯福、柳町、東北)、老人憩の家(東北)								
指定管理者名	長野県高齢者生活協同組合					法人番号	9100005001801		
所管課	主	101000	高齢者活躍支援課	副					
構成施設	1397	湯福老人福祉センター							
	1395	柳町老人福祉センター							
	1392	東北老人福祉センター							
	701392	東北老人憩の家							
施設分類	01	企画型	施設利用者圏域	01	地域施設	利用制適用区分	03	一部利用料金制	
施設概要	【老人福祉センター(湯福、柳町、東北)】集会室、ボランティア活動室、和室、介護者教室、作業室、事務室等 【老人憩の家(東北)】集会室、和室、浴室、脱衣室、事務室等								
施設設置目的	【老人福祉センター】高齢者の健康増進、教養の向上及びレクリエーション等の便宜を供与するとともに、地域における福祉活動の場を提供し、高齢者の福祉向上を図る。 【老人憩の家】高齢者の相互交流・教養の向上、レクリエーションの場として、心身の健康の増進を図る。								
基本方針等	【老人福祉センター・老人憩の家共通】施設の適正な維持管理に努めるとともに、地域福祉活動の場の提供、生きがいづくり講座の開催等の事業を推進することにより、施設の設置目的である高齢者福祉の向上、高齢者の心身の健康増進を図る。								
主な実施事業	【老人福祉センター】高齢者に対して、各種の相談に応じるとともに、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を総合的に供与する。講座等運営業務及び地域福祉活動に関する集会等を行う者への会場提供業務。 【老人憩の家】高齢者の相互交流、教養の向上、レクリエーションの場として心身の健康増進を図る。入浴事業。はり、マッサージを実施する場所の提供。								

【項目評価基準表】

評価	評価基準
5 (優れている)	・協定、事業計画に基づく管理運営や事業の実施が期待以上で、指定管理者のノウハウや努力等によるところが特に大きい
4 (良い)	・協定、事業計画に基づく管理運営や事業の実施が期待以上
3 (普通)	・協定、事業計画が予定どおり実施された
2 (劣る)	・協定、事業計画の一部が予定どおり実施されない ・管理運営の一部において、市の指導が必要
1 (悪い)	・協定、事業計画が全て実施されない ・管理運営の全てにおいて、市の指導が必要 ・市の指導を受けてもなお、全く改善が図られない

【評価項目】

1 指定管理者の健全性

指定管理者名	長野県高齢者生活協同組合	当該指定管理者の指定回数	4 回
指定期間	令和4年4月1日 ~ 令和9年3月31日	5年	当該指定管理者の管理運営開始日 平成21年4月1日
指定管理者の健全性	施設の設置目的や市が示した基本方針、また、自ら提案した内容に沿った管理運営であったか。また、団体の財務状況や組織体制は、管理運営実績のある他施設での管理運営状況も踏まえ、良好で、健全か。		
	特記事項 (問題等があった場合に、その内容等を記入)		
			3

施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)	利用区分等	単位	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	対前年比	評価
	老福:生きがいづくり講座受講者数	人	11,188	7,358	7,246	9,171	127%	3
	老福:地域福祉活動利用者数	人	1,994	429	381	744	195%	
	老福:グループ活動利用者数	人	25,609	13,334	11,705	18,161	155%	
	憩の家:施設利用者数	人	11,051	4,218	6,488	9,104	140%	
							#DIV/0!	
							#DIV/0!	
(特記事項) ・新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、「老人憩の家」を下記の期間、休館とした。 【休館期間】令和5年4月1日～5月22日								
事業実施内容	区分	協定内容・指定管理者提案		追加事業、未実施事業及び未実施の理由				
	市指定事業	【老人福祉センター】 1、地域福祉活動に係る相談、指導及び調整 2、地域ボランティア育成 3、地域福祉活動に関する講習会等の開催 4、地域福祉活動を行う者への会場提供 5、各種相談及び情報提供 6、高齢者の身体機能の回復訓練 7、高齢者を対象とする講座等の開催 8、高齢者のクラブ活動等の育成 【老人憩の家】 1、入浴事業 2、はり、マッサージを実施する場所の提供						
自主事業	・スポーツ吹き矢、健康ダンス講座、街歩き等講座の実施 ・終活、行政書士、ケアマネ等の相談会の開催 ・種、苗交換市 ・不用品交換市 ・館内コンサート、カラオケ選手権 ・利用者、地域交流発表会		・例年の発表会、地域交流他のイベントは、新型コロナ対策のため中止とした一方で、健康づくりのための情報提供として、回覧や配布などを強化して施設目的を維持するよう努めた。 ・コロナ対応処置が社会的に長引いていることに伴い、健康状態が悪化されている方が目立つ。そのため地域包括及び民生委員との連携を強化した。					
サービス維持・向上の取組み (広報等)	・新型コロナウイルス感染症の感染対策に伴い、施設の利用制限が継続しているため、計画したイベント・交流会は中止とするものもあったが、利用者の生きがいづくりと施設設置目的達成のため、感染対策を徹底しながら実行するよう努めた。(飛沫カーテンなどを設置して実施した利用者発表会とロビーコンサート、ロビー玄関前の空きスペースを活用して実施した作品展示会など)。 ・利用者及び地域に対しコロナ禍でも自宅でできる健康づくり情報など作成し、情報提供に努めた。							

3 利用者評価

区分	内容		評価
利用者評価	利用者要望把握	(1) 利用者要望把握方法 聞き取り (2) 調査、会議等の内容 ・「利用者の声」コーナーとして、目安箱を設置。 ・日常的な利用者とのコミュニケーションにより生の声を拝聴。 ・初回講座及び各サークルの活動開始時に、利用者に対し館内における感染対策を周知。施設利用方法について、意見等がある場合には、その場で聞き取り。 ・講座受講生、交流企画実施時にアンケートを配布。 (3) 調査、会議等の結果 ・感想と要望について、いただいた意見に対する回答を施設内に掲示。口頭などでいただいたものについては、職員間で話し合いの上、即時対応可能なものは改善し、予算措置が必要なものは、改善に向け調整等を行った。 ・コロナ下でやりたいことのアンケート結果を館内に掲示し、利用者同士でも共有できるようお知らせした。(可能なものは実施に向け検討) ・例年実施しているアンケートは、コロナ禍において参加者に偏りがあり、単発講座、館内での企画実施時に限定して実行。	3
	利用者からの評価・苦情等	(1) 良好とする評価 ・トイレがきれいで気持ちが良い。部屋、廊下の床が特にきれい。 ・使用時、部屋が暖かい(涼しい)のありがたい。 ・ディスコイベントがムードたっぴりで準備していただき感謝。発表会も縮小ながらも開催してもらった。ロビーコンサートも楽しかった。 ・職員が親切な対応をしてくれる。いつも笑顔で元気になれる。対応が早い。 ・感染防止対策が徹底している。 (2) 苦情・改善等の要望事項 ・感染拡大防止のための徹底が厳しい。(飛沫感染の懸念があるジャンルのグループより) ・講座の回数が減った。(1部屋あたりの収用人数に制限がかけられたことから、募集定員を減少させる代わりに、講座数を増加させたため、講座の回数が減少) ・戸の開けっぱなしは寒い。(感染防止対策のための措置) ・貸館の利用可能時間を、半日ではなく1日(終日)に戻してほしい。 ≪対応措置≫ ・感染対策による人数制限については、感染防止を最重要事項としている旨を利用者に説明。 ・活動時間の制限については、できるだけ多くのグループに施設を利用していただくための措置である旨を利用者に説明。	

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和4年度)				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		令和4年度決算		令和3年度決算(前年度)		
	項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額	
収入	利用料金	3,690,000	利用料金	2,402,650	使用料	0	使用料	0	3
	指定管理料	42,405,000	指定管理料	42,405,000	雑(納付金)	0	雑(納付金)	0	
委託料		委託料		行政財産目的外使用料	0	行政財産目的外使用料	0		
販売収入等		販売収入等		貸付料	0	貸付料	0		
その他収入	180,000	その他収入	214,081	その他	78,850	その他	67,200		
計	46,275,000	計	45,021,731	計	78,850	計	67,200		
支出	人件費	17,688,000	人件費	18,344,150	指定管理料	42,405,000	指定管理料	39,862,000	
	設備管理費	8,926,000	設備管理費	5,367,574	委託料	0	委託料	82,500	
	備品購入費	1,524,000	備品購入費	889,660	需用費	0	需用費	0	
	修繕費	1,240,000	修繕費	593,164	役務費	0	役務費	0	
	光熱水費	8,250,000	光熱水費	11,037,509	使用料・賃借料	502,728	使用料・賃借料	502,716	
	事業費	4,000,000	事業費	3,829,423	修繕費	0	修繕費	2,630,628	
	事務経費	1,712,000	事務経費	1,679,698	工事請負費	0	工事請負費	0	
	本社経費	2,944,000	本社経費	2,962,000	備品購入費	0	備品購入費	0	
	その他	3,000	その他		その他	0	その他	0	
	計	46,287,000	計	44,703,178	計	42,907,728	計	43,077,844	
自主事業	収入	20,000	収入	54,000					
	支出	8,000	支出	29,432					
	自主事業損益	12,000	自主事業損益	24,568					
損益		0		343,121	差引	-42,828,878		-43,010,644	
人件費比率【人件費(賃金等)／令和4年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)								41.0%	
本社経費が、計画額と実績額で異なる理由				コロナ禍での施設運営により、本部職員の研修費用が増加したため。					

5 管理運営全般 ※ すべて で、「3」、「4」、「5」とする場合は、評価理由欄に理由を記載してください。

区分	確認内容	チェック欄	評価
職員配置	1 施設管理運営に必要な人員が、適正で有効に配置されているか	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	配置実績 (うち市内雇用職員数)		
	【老人福祉センター】所長各1名(2名)、コーディネーター 湯福2名(2名)、柳町2名(2名)、東北1名(1名) 【老人憩の家】所長1名(東北老人福祉センター所長と兼務)(1名)、臨時職員1名(6名による交代勤務)(6名)		
	2 専門性を備えた職員、有資格者が必要に応じて配置されているか		
	3 労働関係法令を遵守し、職員の適正な労働条件を確保しているか		
	4 職員の資質・能力向上を図り、施設を適切に運営するための取組みや研修がなされたか		
平等利用	1 特定の団体や個人に偏らない、公平・公正な、透明性の高い運営がなされたか	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	2 使用許可、減免等の事務手続きが適切に行われたか		
経理	1 施設の管理運営に係る収支の内容や、指定管理料、利用料金等の取扱いは適切に行われたか	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	2 収支内容等を記載した帳簿を整備しているか		
施設・備品の維持管理	1 必要とされている保守、点検、清掃、保安、警備等、必要な維持管理業務が確実に実行されたか	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	2 備品はⅠ種、Ⅱ種を明確にし、それぞれ台帳、目録等を整備の上、管理が適正に行われたか		
セルフモニタリング等	1 日常的、定期的に業務の点検、監視が行われたか	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	2 事業計画・報告書、予算書・決算書や、施設の利用状況などの定期報告、点検・検査結果報告などが遅滞なく提出されたか		

6 危機管理体制 ※ すべて で、「3」。1カ所でも空欄の場合は「1」、「4」「5」とする場合は、評価理由欄に理由を記載してください。

No. 12

区分	確認内容	チェック欄	評価
危機管理体制	安全対策	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	1 危機管理マニュアルなどが整備されているか		
	2 危機管理マニュアルなどの内容が職員に周知されているか		
	3 常に、日常の事故防止などに注意を払っているか		
	個人情報保護	<input checked="" type="checkbox"/>	
	1 施設の利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか		
防犯、防災対策	1 防犯、防火などの対策、体制が適切であったか	<input checked="" type="checkbox"/>	
	2 防災訓練など、必要な訓練が実施されたか	<input checked="" type="checkbox"/>	
緊急時対応、体制	1 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか	<input checked="" type="checkbox"/>	
	2 必要な保険に加入するなど、利用者などからの損害賠償請求への対応措置が講じられているか		

7 地域連携

地域連携	評価
<p>地域の声を聞く体制や、協働で地域貢献ができる運営であったか。市内雇用や市内事業者から物品を購入する等、地域を活用した管理運営であったか。障害者就労施設等からの物品及び役務の調達に努めたか。</p>	4
<p>協定内容・指定管理者提案</p>	
<p>追加された内容、未実施の内容及びその理由</p> <ul style="list-style-type: none"> ・住民自治協議会など地域役員からの問い合わせ時、施設内で実践している感染防止対応方法の事例紹介（飛沫防止衝立など） ・新規の体操クラブ活動の受け入れ（外部会場が利用できない場合） ・養護学校生徒の実習受け入れ ・地域団体（住民自治協）と合同でのロビーコンサート ・利用者ボランティアによる花壇の整備（日常的に実施） 	

【総合評価】

評価項目	評価	得点	総合評価
指定管理者の健全性	3	6	<p>総合評価</p> <p>総合評価</p> <p>指定管理者の健全性</p> <p>施設の有効活用</p> <p>利用者評価</p> <p>事業収支</p> <p>管理運営全般</p> <p>危機管理体制</p> <p>地域連携</p> <p>----- 基準値</p>
施設の有効活用	3	12	
利用者評価	3	12	
事業収支	3	6	
管理運営全般	3	12	
危機管理体制	3	6	
地域連携	4	8	
合計得点			

評価理由	<p>【地域連携を4とした理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・住民自治協議会等の地域の団体と合同でイベントを企画したり、養護学校の実習性を受け入れるなど、地域との連携に積極的に取り組むとともに、前述のような地域の団体が主催する会議等に参加し、情報の共有やニーズの把握に努めたため。
------	---

取組み・改善案等（施設所管課）	前年度からの課題	改善状況	改善案等（改善されていない場合）

次年度の目標・取組み等（施設所管課）	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症の感染対策を徹底しつつ、感染拡大の影響により減少した施設利用者数の回復を目指す。 ・地域との連携を深めるとともに利用者及び地域のニーズを把握することに努め、地域福祉活動や世代間交流を充実させることにより、魅力的な講座づくりに努める。 ・公共施設の個別施設計画の方針に基づき、老朽化した施設の修繕を計画的に実施し、安全を維持していく。
--------------------	---

指定管理者自己評価			
<p>(1) 今年度の取組みに対する評価</p> <p>① サービス向上に向けての取組み</p> <p>【施設に立ち寄りやすい雰囲気作り(明るさと施設に来る楽しさ作り)】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・常に「笑顔、ゆっくり、はっきり。傾聴、気配り」を感じてもらえるよう心がけている。1日を通したコミュニケーションで高齢者の持つ日常の不安や悩みを少しでも緩和できる利用者対応を最重要としている。 <p>【施設の利活用の為の宣伝】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設のお便りを定期的に発行し、カラー写真や手書き文字等、初めての方にも興味を持ってもらえるよう工夫をした。また、ティッシュペーパーに施設案内を差し込む他、主催講座や自主サークルの活動について、市の広報や有線放送、新聞等の掲載による情報発信に取り組んだ。その結果、自主グループの加入促進にも繋がった。 <p>【講座・自主事業及び地域サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・心身の機能向上やストレス発散、現代社会での不安に対する備えなどを目的とした単発の講座を可能な限り計画、実施した。地域行事では、地域の福祉部会、住民自治協議会及び民生・児童委員会等の会議に出向き、施設の状況をお知らせし、現状のニーズを確認し他団体とともにコロナ禍でも可能な施設運営を確認しあった。 <p>② 業務の効率化に対する取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の協力を得て、空調の節電に努めた。デマンド監視装置及び雨水貯留設備の活用により、継続的な電力・使用水量の削減にも努めている。 ・日常的な清掃、点検の徹底により、機械器具の不具合が深刻にならないよう、管理を行っている。例えば、除雪や畳、絨毯清掃も効果的な洗剤と処理方法を研究し、可能な限り職員で専門的な清掃を行えるようスキルアップするなど、外注経費の削減に努めるとともに、職員の自主的な改善意欲の促進を図っている。 ・消耗品の節約及び一括購入による単価削減に努めている。また購入先は地元業者とし、地域との関係性も意識している。 <p>【効率的かつ意欲的な業務に向けての取り組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各現場での会議と報告(月報・随時)や施設長会議を毎月実施し、各施設で好評な事案または問題事項を出し合い、常に他施設の情報も取り入れながら、自施設の立ち位置(状況)を再認識し、新鮮な観点で業務に臨む意識付けを心がけている。 <p>③ その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設利用者が高齢者であるため、コロナ禍での感染対策は特に徹底して行ってきた。入館時の体調確認、施設各所での消毒換気はもちろん、職員を増員して様々な箇所での対応(見守り確認、密にならないよう人数制限、利用者へ使用箇所の衛生処理を促すなど)を行い、社会的にコロナが蔓延している中で、コロナ予防に対する危機管理を最重要項目とした。 ・熱中症対策等についても例年同様、施設管理の重要ポイントとして、館内でも貼り紙による呼びかけ、職員内での事例と対処方法の共有を行っている。 ・日常業務の繰り返しに起因する「うっかりミス」「ヒヤリハット」予防の為、原因、対策を相談、確認し合う場を設置。 ・盗難などの被害予防のため、チラシ配布による利用者への注意喚起と職員の見回りの強化を行っている。 ・コロナ禍ではあるが、養護学校からの希望により、社会体験、職業訓練の場として生徒を受け入れ、学習意欲向上と高齢者との関係づくりの機会としている。 ・地震など災害が発生した場合に備えて、対応手順の確認を実施。 			
<p>(2) 指定管理者業務実施上の課題</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍での運営として、利用者の健康、危機管理を第一とした施設運営としながらも、職員体制及び職員の清掃面、体制面での負担が非常に大きい1年であった。またそれを維持していくための人件費と、利用人数(利用料金)を安定させるための収支計画が流動的でもあった。 ・老朽化による大規模修繕の必要箇所が年々多くなっている。また、耐用年数を大幅に超過している設備等も多く、緊急な修繕が増加している。大規模設備を業者補償外の状態で使用せざるを得ない状態も続いている。水道配管と冷暖房機の配管は老朽化による水漏れ発生が度々あり、全館として対策を検討する必要がある。 ・利用者の館内、車内での所持品管理等は、利用者責任による部分が大きい。特に憩の家のような入浴施設では、ロッカー使用の協力も含めて職員による見回り・呼びかけの必要性が増え、職員の精神的な負担も過大となっている。また警察からは防犯カメラの設置を求められるなど課題は多い。 			
<p>(3) 総合評価</p>	<p>評価基準</p> <p>【A】計画や目標を大きく上回る 【B】計画や目標を上回る 【C】計画や目標どおり</p> <p>【D】計画や目標を下回る 【E】計画や目標を大きく下回る</p>		
<table border="1" style="float: right;"> <tr> <td style="padding: 5px;">指定管理者 自己総合評価</td> <td style="font-size: 2em; font-weight: bold; text-align: center;">C</td> </tr> </table>		指定管理者 自己総合評価	C
指定管理者 自己総合評価	C		
<p>① 評価理由</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当該年度は、新型コロナウイルス感染症による利用者数への影響が昨年同様大きい状況であった。施設の利用が年度当初から大きく制限されたこと、豊野老人福祉センターの管理者から外れたことなどで、昨年との比較は単純にはできないが、豊野老人福祉センターの利用者数を考慮しない場合、4施設の利用者数は前年度比で111%となった。特に施設環境が同じである「湯福」と「東北」の2施設は、前年度比130%を超える利用者増となった。利用者の生きがい増進のため、コロナ対策と両立して行ってきた利用者へのご理解と、衝立などの飛沫防止物品の自主製作、消毒清掃の利用者の協力により、本来の活動が徐々に行えてきた成果であると感じている。職員の清掃消毒作業やあらゆる意識管理による負荷も非常に大きいものではあったが、年間を通じ徹底した意識、行動の継続により、利用者や地域から運営の考え方について、理解や共感をいただいたこと、その手法について地域に対する発信ができたことなどは、成果として評価いただいた部分であると感じている。 ・地域にとって、支えあい理解しあう、住みやすい地域づくりが日常運営の先の目的であるため、世代を超えて興味を持っていただくための施設づくりは今後につながるものであり、高齢者福祉の施設にあって、コロナ対応措置と生きがいづくりの両立は進んでいると振り返る。よって「施設の設置目的、意義」に向けて進めた事業は計画通りと自己評価する。 <p>② 次年度以降の取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍で今まで実施した危機管理運営は継続するが、社会的な方針や考え方の転換に沿い、市民の健康増進のため、本来の状況を取り戻す。 ・公共の福祉施設として「市民が生きがいを持ち社会参加の促進を図る」という目標に向け、「その地域に必要な役立つ施設となる」ため下記の観点で施設運営をする。 <p>【高齢者が「独りにならない、しない」施設】【心と体の健康づくりに貢献する施設】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・人と関わることの重要性を再認識できる場づくり。心身の機能の維持、向上のための健康づくり講座、趣味、楽しさのための企画を通じて、一人ひとりが生きがいと活力をもてる施設づくりに取り組む。また、抱えている問題や不安、困りごとの緩和に繋がるような環境づくりに努める。 <p>【地域・社会に関わり、みんなが元気になれる施設】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・前述した個々の健康づくりを「地域への活力」につなげる。講座やサークルで培ったノウハウを地域で発揮できる活動に展開する。地域包括ケアシステムを担う一施設として、他団体との連携を常に意識した「地域を総合で運営する」イメージも大きく持ち、これから求められる社会システムに備える。 			