

令和5年度指定管理者適用施設 モニタリング評価調書

No. 11
ID 101001

【施設状況】

グループ名称	老人憩の家(石川、大豆島、茂菅、新橋、東長野)										
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	1400	石川老人憩の家									
	1383	大豆島老人憩の家									
	1406	茂菅老人憩の家									
	1390	新橋老人憩の家									
	1393	東長野老人憩の家									
施設分類	06	保健福祉2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	大広間、静養室、浴室、脱衣室、事務室等										
施設設置目的	高齢者の相互交流・教養の向上、レクリエーション等の場として、心身の健康の増進を図る。										
基本方針等	施設の適正な維持管理に努め利用者に良好なサービスを提供するとともに、各種講座、イベントの開催といった事業実施により、施設の設置目的である「高齢者の相互交流」「教養の向上」「レクリエーションの普及」を図る。										
主な実施事業	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。 浴場の提供。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		5 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18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。									評価
	特記事項 (問題等があった場合に、 その内容等を記入)									3

2 施設の有効活用

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2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	対前年比	評価
		石川老人憩の家 利用者数	人	8,086	6,614	8,889	11,445	129%	
		大豆島老人憩の家 利用者数	人	8,491	7,022	9,307	12,585	135%	
		茂菅老人憩の家 利用者数	人	6,313	6,897	8,980	11,633	130%	
		新橋老人憩の家 利用者数	人	5,496	3,839	4,808	5,958	124%	
		東長野老人憩の家 利用者数	人	6,792	6,213	8,135	10,534	129%	
		合計		35,178	30,585	40,131	52,155	130%	
		(特記事項) ※休館 令和4年度 (コロナ)4/1～5/22 令和3年度 (コロナ)4/1～4/21、8/19～9/12、1/12～3/31 令和2年度 (コロナ)4/1～5/31、3/30～3/31、(災害(茂菅))7/22～9/23							
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	・入浴設備の提供 ・はり・マッサージの実施場所の提供							
	自主事業	・趣味の教室(生きがい講座、リサイクル小物づくり等) ・健康に関する企画(病気・口腔ケアなどの講話) ・健康づくり・介護予防講座(カラオケ、体操、音楽療法、認知症予防) ・鑑賞・交流に関するもの(春・秋祭り・お笑い演芸会等) ・東長野利用者発表会(春季・秋季) ・近隣保育園・幼稚園に互いが赴き、交流会 ・ボランティア活動その他地域活動に関するもの							
サービス維持・向上の取組み(広報等)		・コロナが5類に変わり縮小してきたイベントを再開した1年で、利用者に楽しんでもらえるような企画を考えながら実行している。入浴設備の管理については、簡易なものは自営対応として即時対応と経費削減につとめた。安心して利用していただけるよう、全職員にAEDの研修等を実施し、また浴室内に利用者が一人になるような状況時には異常がないか気配り・見守りを強化するなど安全に配慮している。							

3

3 利用者評価

区分		内容		評価
利用者要望把握	(1) 利用者要望把握方法	利用者アンケート		3
	(2) 調査、会議等の内容 ・館内に、「利用者の声」コーナーとして、アンケート用紙とアンケートボックスを設置し、来館者からの広い意見を求めている。多くの来館者が利用するロビー等に設置し、誰でも気軽に書いてもらえるようにしている。 ・アンケート以外にも日常的な利用者とのコミュニケーションを最も重視し、ニーズや要望などを直接言ってもらえるような関係を作り、意見を拝聴している。			
利用者からの評価・要望・苦情等	(3) 調査、会議等の結果 ・「利用者コーナー」としていただいた意見は、できるだけ回答(報告)を施設に掲示した。口頭などで頂いたものについては、職員間での話し合いの上、即時改善可能なものは指定管理者により改善し、金額がかかるもの等は、改善に向けて調整等を行った。			3
	(1) 良好とする評価 ・建物は古いがお風呂や部屋、庭も綺麗で気持ちがよい。 ・職員の対応が気持ちよく、心遣いがうれしい。小さな困りごとにも対処してくれて、頼りになる。 ・イベントが再開され、来る楽しみが増えた。			
利用者からの評価・要望・苦情等	(2) 苦情・改善等の要望事項 1) トイレを水洗化・男女別にしてほしい(新橋、茂菅利用者要望) 2) 健常者は値上げして障害者と付き添い無料のままなのは絶対おかしい。 3) 施設の設備や備品が古いので新しくしてほしい。			3
	≪対応措置≫ 1) 意見については市と指定管理者で共有しているが、大規模な改修は基本的には行わない方針となっている。なお、古い施設のため、指定管理者には衛生管理・清掃には特に気を付け、気持ちよく利用いただくよう心がけてもらっている。 2) 利用料の見直しに合わせて検討する。 3) 即時対応できるものについては指定管理者が対応した。金額のかかるものについては優先順位を決め交換している。			

4 事業収支

No. 11

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和5年度)				市の収支				評価		
		年度計画額		収支実績額			令和5年度決算			令和4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	8,605,000	利用料金	7,326,180	歳入	使用料 雑(納付金) 行政財産目的外使用料			使用料 雑(納付金) 行政財産目的外使用料	
		委託料 販売収入等 その他収入		委託料 販売収入等 その他収入			貸付料 その他			貸付料 その他	
	計	67,402,000	計	66,056,018		計	0	計	0		
支出	人件費	30,724,000	人件費	30,542,636	歳出	指定管理料	58,647,000	指定管理料	57,889,011		
	設備管理費	5,943,000	設備管理費	5,267,805		委託料		委託料	398,200		
	備品購入費	1,762,000	備品購入費	1,785,518		需用費		需用費	746,900		
	修繕費	1,400,000	修繕費	1,286,652		役務費		役務費			
	光熱水費	19,035,000	光熱水費	17,016,658		使用料・賃借料		使用料・賃借料			
	事業費	239,000	事業費	199,849		修繕費	1,424,775	修繕費	1,716,000		
	事務経費	1,937,000	事務経費	1,914,138		工事請負費	693,000	工事請負費			
	本社経費	4,090,000	本社経費	4,090,000		備品購入費		備品購入費			
	その他	2,422,000	その他	3,584,989		その他	18,855	その他			
	計	67,552,000	計	65,688,245		計	60,783,630	計	60,750,111		
自主事業	収入	250,000	収入	540,676							
	支出	100,000	支出	432,168							
	自主事業損益	150,000	自主事業損益	108,508							
損益		0		476,281	差引		-60,783,630		-60,750,111		
人件費比率【人件費(賃金等)／令和5年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)									46.5%		
本社経費が、計画額と実績額で異なる理由											

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	☒	3
	配置実績 (うち市内雇用職員数) 『石川、大豆島、茂菅、新橋』所長(常勤)各1名、スタッフ(非常勤)各1名(各施設4～6名でローテーション) 『東長野』所長(常勤)1名、スタッフ(非常勤)1名(3名でローテーション) (市内26人)		
	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		
平等利用	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	☒	3
	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		
経理	2 使用許可、減免等の事務手続きが適切に行われたか	☒	3
	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が適切に行われたか		
施設・備品の維持管理	2 収支内容等を記載した帳簿を整備しているか	☒	3
	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施が行われたか		
セルフモニタリング等	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	☒	3
	1 日常的、定期的に業務の点検、監視が行われたか		
セルフモニタリング等	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	☒	3

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。

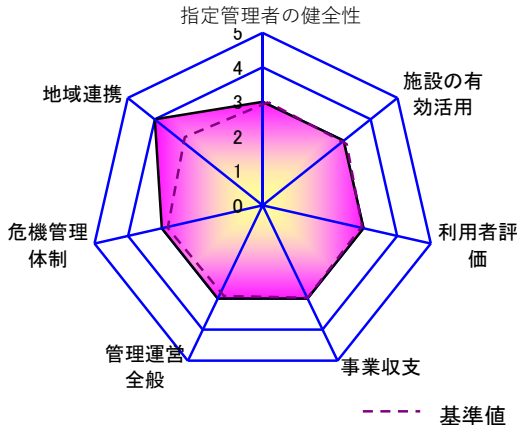
No. 11

危機管理体制	区分	確認内容	チェック欄	評価
	安全対策	1 危機管理マニュアルなどが整備されているか	☒	3
		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	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	☒	
		2 防災訓練など、必要な訓練が実施されたか		
	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	☒	
		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。		評価
地域連携	協定内容・指定管理者提案	追加された内容、未実施の内容及びその理由	4
	・地域の方が主体で芸能を披露しあう交流企画として、季節毎企画を実施(桜夏秋祭り、クリスマス会他)。地域住民から頂いた農作物の差し入れを来館者に提供。 ・地域世代間交流として、近隣の保育園・幼稚園との交流を互いの施設で定期的実施(カルタ他伝統風習、歌や折り紙、サークル活動の派遣など) ・利用者懇談会による地元ニーズの吸い上げ、地元在住者との意見交換 ・地元雇用を前提とした体制づくり、地元事業者を優先した購入と修繕。		

【総合評価】

総合評価			
評価項目	評価	得点	
指定管理者の健全性	3	6	合計得点
施設の有効活用	3	12	
利用者評価	3	12	62
事業収支	3	6	
管理運営全般	3	6	
危機管理体制	3	12	
地域連携	4	8	
			
評価理由	以下の理由から「地域連携」を「4」とした。 ・イベント(各施設2回程度実施)に合わせて、地域住民の文化教養活動の発表の場を設けたり、地元幼稚園との交流を図るなど、地域住民の交流や生きがいづくりの一助となる活動に取り組んでいる。 ・利用者の体調不良等の対応のため、地域包括支援センターや民生委員等と連絡・協力を取れるような体制づくりに努めている。 ・施設近隣からの職員雇用の推進		
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)
	利用者の減少	新型コロナウイルスが感染症法の扱いが5類型に変更され、外出への忌避管が薄れたことから、利用者の回復傾向にあるが、もともとの利用者層が高齢ということもあって、コロナ以前の状態までは戻っていない。	引き続きサービスの改善に取り組む。 有効な広報手段の検討と実施
次年度の目標・取組み等 (施設所管課)	利用者の要望を踏まえつつ新型コロナウイルスの影響で落ち込んだ利用者の呼び戻しを図る。		

指定管理者自己評価

(1) 今年度の取組みに対する評価

① サービス向上に向けての取組み

A, 施設的环境作り

1) 常に「笑顔、ゆつくり、はっきり。傾聴、気配り」を感じてもらえる運営に心がけている。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。

2) 彩や季節感など、常に変化を感じる館内づくり関心、興味を持っていただくきっかけづくり(掲示物、玄関交流ボード、ギャラリー作品展、七夕や雛人形、音楽)

B, 生きがいづくり活動の提供

1) 企画は紙面(回覧)や報道機関等で広報、活動を知ってもらい集客に繋がるよう努めた。

2) 生きがいづくり活動として要望が高い「カラオケ・囲碁・マージャン」について可能な限り実施できる環境を整えた。

② 業務の効率化に対する取組み

1) コスト削減・業務の効率化に対する取組み

・電灯、水道の節約、効率的なボイラー管理、空調の効率的かつ経済的な運営を利用者の協力を得て継続実施。雨水貯留設備の活用による使用水量の削減。

・日時清掃・点検の徹底により、不具合が深刻な状態にならないよう管理を行っている。特に修繕で可能な箇所は極力内部職員で行い、他施設からの応援により修繕スキルも身につけている。又、利用者の自発的な協力も頂いている。

・消耗品の節約及び業者依頼の場合の地域的に効率的な手配(関係づくり)を心がけている。一方一括購入による経費削減も特に重視。

2) 効率的かつ意欲的な業務に向けての取組み

a) 下記の点でのミーティングと報告(月報・随時)により、常に公共の施設で意識の向上をもてるよう環境づくりを行なっている。

・効果的な運営のための工夫(日常業務) ・利用者、地域に関する取り組みとその成果、新たな課題 ・利用者の声(評価・要望・苦情) ・事故報告、ひやりはつと

③ その他

・利用者層として高齢者を対象としているため、コロナの感染予防対策については継続して行ってきた。消毒・換気を中心とし、コロナ予防に対する管理を行った。その他、入浴施設のレジオネラ属菌対策、冬季のヒートショック対策、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の共有を行っている。

1, 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・確認しあう共有の場の開催。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協力意識と職員での見回り強化を行っている。

2, 急病人に対する意識の向上。自由に入浴が可能な公共施設であり、特に地元の高齢者については入浴時の心身の異常事態に確実に対応するため、職員の見回り、呼びかけによる利用者の自覚を高める(長湯や体調不良時の危険性)など、事故を未然に防ぐことが大切であると考えている。緊急時にも対応できるように、全職員に対してAEDの研修も継続して行った。

3, 地震など災害が発生した場合に備えての手順と緊急確認意識の再確認。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

・光熱費、燃料費の高騰による経費増加で起こる経営維持が課題。R5年度はLED化や節約することで経費増加を抑えた。

・施設は不特定多数の高齢者が利用することから、入浴中の事故・トラブルの未然防止のためには様々な観点での取り組みを意識しています。窓口での利用者の体調・異変に気づくことへの能力は非常に重要ですが、入浴は利用者個々の自己意識・自己判断によるところが非常に大きいので、施設としての啓蒙活動に無関心な方に対しての事故防止策も必要になります。

・公共施設マネジメントによる統廃合などの計画が進むにつれ、運営する側にとっては将来の施設維持(利用促進)のために、老朽化が進む設備改修の要望をどうあげていくか、また、施設理念に沿って何を主体的手段として運営するかなど、憩の家として今後目指す具体的な施設像がわかりにくい場合があります。

・水道、ボイラー関係配管など全面改修が必要な状態が続いているため、都度の小規模配管修理が定期的に発生していること。大規模の修繕を行わないと根本的に解決されない状況にあること。

(3) 総合評価

評価基準

【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
【D】計画や目標を下回る 【E】計画や目標を大きく下回る

指定管理者
自己総合評価

C

① 評価理由

・年間の事業計画において一部数値目標には達成できなかった結果となりました。これはコロナの影響が未だ影響していると考えられます。しかし、利用者数はコロナが5類変わったことで向上にはなっています。収入が目標より下回ったが、その分経費削減に努めてきました。光熱水費と燃料費共に昨年度よりも削減することができました。施設ごとに工夫を凝らして利用者確保に取り組むことで新規利用者や利用控えしていた方々も、来館するようになりました。コロナ前と比較すると約65%だが、利用者増に向けての取り組みが成果となって出たものです。

・利用者からのクレームは多少なりともある一方、とてもいい評価もいただいております。クレームに関しては真摯に向き合い、対応できることは優先的に、利用満足度の向上にも力を注ぎました。

・利用者数や収入が目標には届きはしなかったものの、工夫しながらできることを行い運営してきました。イベントなどを積極的にを行い、コロナ前に近づける努力をしたことを考慮し、今回自己評価をCとしました。

② 次年度以降の取組み

A, 収支面、利用促進面

1) 収入を確保するために、イベントなどを再開しコロナ前の状態に近づけ、利用者数の増加を目指す。

2) 様々な企画を考え実施する。

B, 公共サービスとしての施設の役割の確認

1) 本来の役割を再認識し、全職員で共有し、実施していく。

2) 生きがいづくりの企画情報の発信を行う。地域と連携したお知らせを作成することで、類似他施設と協同した施設間交流。利用者以外にも施設運営を共感・協力いただける仕組み作りにより、個人の健康と地域の健康づくりのための施設運営を行う。

3) 地域包括ケアシステムの一施設として、施設単体としての目的を手段としながら、総合的な地域づくりに向け、地域連携観点での事業の企画を推進する。