

【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。					評価
	特記事項 (問題等があった場合に、 その内容等を記入)					

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
	老福:生きがいづくり講座受講者数	人	7,358	7,246	9,171	11,099	121%	
	老福:地域福祉活動利用者数	人	429	381	744	1,273	171%	
	老福:グループ活動利用者数	人	13,334	11,705	18,161	19,138	105%	
	憩の家:施設利用者数	人	4,218	6,488	9,104	11,416	125%	
(特記事項) 令和5年度は、利用制限が緩和されたことにより利用人数が増加。なお、生きがいづくり講座受講者数は、コロナ下以前の平成31年度比で99%まで戻している。								

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	3
	市指定事業	<p>【老人福祉センター】</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 		
自主事業	<ul style="list-style-type: none"> ・スマホ講座、健康ダンス講座、散歩等講座の実施 ・終活、行政書士、介護予防相談会の開催 ・種、苗交換市 ・不用品交換市 ・館内コンサート、カラオケ大会 ・利用者、地域交流発表会 	<p><追加事業></p> <ul style="list-style-type: none"> ・夏休みこども教室（利用者のグループが小学生に夏休み研究等を実践指導する企画）により相互交流、パルーンアートとスイカ割り実施を子供カフェ・グループホームと開催 ・児童センターと連携しての子供学習の場を実施 ・ボランティア(養護学校研修生)の受入れ ・老福合同の利用者発表会を実施 		
サービス維持・向上の取組み(広報等)	<ul style="list-style-type: none"> ・発表会、地域交流他のイベントは、生きがいづくり再開の観点で、高齢者施設として維持する感染対策を確認・実施したうえで再開を行った。そのため利用者周知はもちろん、地域回覧及び地域会議、地域福祉施設への案内等を密に行うことで従来の活動を実施するように努めた。一方で、コロナ下をきっかけとして取り組んだ「家庭でできる健康豆知識」情報の提供は継続して実施。 			

3 利用者評価

利用者評価	区分	内容	評価
	利用者要望把握	<p>(1) 利用者要望把握方法</p> <p>聞き取り</p> <p>(2) 調査、会議等の内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「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。また、目安箱も活用。 ・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、その場又は随時聞き取り、対応する。 ・講座受講生、交流企画実施時にアンケートを配布。 <p>(3) 調査、会議等の結果</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・コロナ下が続いた(ている)が、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。(利用者の意見や価値観の共有と、意欲の引き出しが目的) ・例年実施しているアンケートは、新しい利用者層が意見を出しやすいよう、単発講座、館内での企画実施時に限定して実行。 	
利用者からの要望・苦情等	<p>(1) 良好とする評価</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・ディスプレイがムードたっぴりで準備していただき感謝。発表会も従来のように開催できた。 ・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。 ・ロビーの展示やレイアウトに変化があってよい。明るくなった。 ・コロナ感染対応に対する対策が継続されており安心できる。 <p>(2) 苦情・改善等の要望事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・カラオケ時のマスク着用など、感染対策はやめてもいいのではないか(社会的に大きく緩和されている)。 ・貸館の利用可能日時は、毎週お願いしたい。また、午後1グループしか部屋が使用できないのはおかしい。また、半日ではなく1日(終日)の利用をお願いしたい。 ・館内が暑い。エアコンが効いていない。 <p><<対応措置>></p> <ul style="list-style-type: none"> ・感染対策は高齢者施設であるため一定の考えがあることを説明。また、手洗い消毒は衛生的に必要であることを説明。 ・通年利用の場合、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2回としているが、1か月前時点で空いていれば利用可能であること、また時間的にも空いていれば臨機応変に受け入れ可能であることを説明。 ・設備面での課題もあり、改善を検討している。 		

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	3,600,000	利用料金	2,931,500	歳入	使用料		使用料	0
	指定管理料	42,803,000	指定管理料	42,803,000		雑(納付金)		雑(納付金)	0
	委託料		委託料			行政財産目的外使用料		行政財産目的外使用料	0
	販売収入等		販売収入等			貸付料		貸付料	0
	その他収入	180,000	その他収入	325,553		その他	78,850	その他	78,850
	計	46,583,000	計	46,060,053		計	78,850	計	78,850
支出	人件費	17,688,000	人件費	15,960,519	歳出	指定管理料	42,803,000	指定管理料	42,405,000
	設備管理費	8,168,000	設備管理費	8,772,728		委託料	264,000	委託料	0
	備品購入費	1,422,000	備品購入費	1,676,042		需用費		需用費	0
	修繕費	1,020,000	修繕費	438,364		役務費		役務費	0
	光熱水費	9,802,000	光熱水費	9,327,826		使用料・賃借料	502,723	使用料・賃借料	502,728
	事業費	3,800,000	事業費	4,054,065		修繕費	209,000	修繕費	0
	事務経費	1,735,000	事務経費	1,893,598		工事請負費		工事請負費	0
	本社経費	2,960,000	本社経費	2,960,000		備品購入費		備品購入費	0
	その他		その他			その他		その他	0
	計	46,595,000	計	45,083,142		計	43,778,723	計	42,907,728
自主事業	収入	20,000	収入	71,004					
	支出	8,000	支出	15,781					
	自主事業損益	12,000	自主事業損益	55,223					
損益		0		1,032,135	差引	-43,699,873		-42,828,878	
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)									35.4%
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) 【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3名(3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(5名による交代勤務)(5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		
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は適切に行われたか		
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行されたか		
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		
	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		

区分	確認内容	チェック欄	評価	
危機管理体制	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

地域連携	地域連携		評価
	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	
	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。		4
	・ボランティア、福祉サービス、悩み事等の地域福祉相談窓口 ・地域ボランティア活動への援助、市ボランティアセンターとの連携 ・地域住民に対して地域福祉活動に関する情報提供とフレイル対象者の連携 ・福祉教育の推進	・地域の学童クラブと連携しての児童勉強の場の提供 ・夏休みこども交流企画実施(サークル交流・子どもカフェ・獅子舞) ・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】

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	
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		

評価理由	・本施設は高齢者を対象とした施設であり、他の施設に比べ、新型コロナウイルス感染症が5類となった後も感染対策が必要であったが、利用者の安全確保を徹底しつつ、概ね計画通り事業を実施した。 ・施設利用者は、台風災害及び新型コロナウイルス感染症の感染拡大後に一時減少したものの、回復してきている。 【地域連携を4とした理由】 ・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出席し、情報の共有やニーズの把握に努めたことから、地域連携を「4」とした。
------	--

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)	・新型コロナウイルス感染症の感染対策に取り組むつつ、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

(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

【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)】

・常に「笑顔、ゆっくり、はつきり、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。

【施設の利活用の為の宣伝】

・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、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。

【講座・自主事業及び地域サービス】

・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。

② 業務の効率化に対する取組み

・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。

【効率的かつ意欲的な業務に向けての取組み】

・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。

③ その他

・利用者層としては日常的に高齢者が利用されるため、コロナ禍での感染予防対策については従来より、特に徹底して行ってきた。5類となった後も高齢者による影響が高い観点から、衛生管理において、消毒や収容人数を中心とした対策を継続し、一定の評価もいただいている。

・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。

・養護学校との相談を進め、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。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

・コロナ禍の制限が社会的には緩和されているが、高齢者の生きがいと健康増進を目的とする施設において、施設内で守るべき(継続すべき制限)観点が多い状況下であったこと。様々な情勢の変化があった一年であり、施設として社会風潮に左右されない徹底した考え方、根拠を貫くことが大切であり職員や利用者に安心感を与える。ただしある面では当然要望が上がる事例はあり、現場の対応の負荷は高い。活動内容や収容人数や施設構造などは施設ごとに異なるため、柔軟性を持った対応の為には当然の負担であり、自らの施設ではどうすべきかを考える主体的意識と責任能力の底上げ、そして再確認が指定管理施設全体として必要と感じる。

・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。

・年々上昇する最低賃金の補償は必要と感じる。限られた経費範囲内でやりくりしている現状である。

(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

・当該年度は、新型コロナによる緩和が社会的に行われ昨年との環境が異なるため、昨年までとの単純な比較はできないが、老人福祉センター、3施設の利用者は前年度比で115%となった。湯福・柳町ともに118%であり、東北も109%増の結果であった。なお、コロナ禍以前と比較した場合には全体的には利用者数は取り戻す状況には近づいている。また、施設として「ニーズに沿った運営か否か」が最も顕著に数字として現れる「講座事業」については、平成31年度と比較した場合、全講座受講数の99%であり、現在の情勢に必要な運営であると判断できる。特に湯福・柳町の2施設では増加していることは励みである。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、日々利用いただく中での日常運営から培われて育つ目的の姿であるが、上述の結果となった施設運営は今後につながるものでありよって「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。

② 次年度以降の取組み

・高齢者の健康維持に沿った観点で日常運営の実施を心掛ける。

・公共の福祉施設として「市民が生きがいを持った社会参加」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。

【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】

・人と関わることの重要性を再認識できる場づくり。いろいろな価値観があるが損得ではなく相手を思いやった言動ができる施設運営。

【地域・社会に関わり、みんなが元気になれる施設】

・フレイルまたは認知症の方を互いに理解し合い支え合う社会のために、「相手の心をつかむ何か」を常に考え、進める。(講演やチラシによる継続的な活動も必要だが、日々の接し方の中で利用者同士の善の心を底上げし、日々の対応で職員が手本となることが大事) 思いやりの気持ちを発信できる施設として取り組む。