

【施設状況】

グループ名称	老人福祉センター(湯福、柳町、東北、豊野)、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							
	1407	豊野老人福祉センター							
	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・豊野)】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(湯福・柳町・東北・豊野)】 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(東北)】 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	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(湯福・柳町・東北・豊野)】 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(東北)】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	3 回		
指定期間	平成29年4月1日	～	令和4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	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	対前年比	評価
		老福:生きがいづくり講座受講者数	人	13,186	12,581	8,509	9,144	107%	3
		老福:地域福祉活動利用者数	人	9,873	7,268	1,252	1,540	123%	
		老福:グループ活動利用者数	人	34,479	28,499	15,791	15,081	96%	
		老福:その他	人	16,025	13,871	10,250	10,506	102%	
		憩の家:施設利用者数	人	21,071	11,501	4,218	6,488	154%	
		(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、「老人福祉センター」及び「老人憩の家」を下記の期間休館とした。開館後も感染防止対策のため、集会室や浴室の利用を制限したこと、高齢者が施設の利用を自粛したことなどにより、利用者数の大幅な回復は見込めなかった。 【休館期間】令和3年4月1日～4月21日、8月19日～9月12日、令和4年1月12日～3月31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	・スポーツ吹矢、健康ダンス講座、口腔、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。 ・コロナ対策による社会的な外出自粛要請に伴い、健康状態が悪化された方が目立つ。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)	・コロナ感染対策に伴い施設運営を制限したため、計画したイベント・交流企画は中止または延期とするものが多かったが、利用者及び地域に対する開館状況のお知らせ、コロナ禍でも自宅でもできる健康づくり情報など作成し、情報提供に努めた。また、休館中にはサークルの方との電話連絡を行い、心身の健康づくりを維持いただくよう努めた。図書館の貸し借りの方(常連の方)にも都度お知らせし、情報を提供した。								

3 利用者評価

利用者評価		区分	内容	評価
利用者からの評価 要望・苦情等	利用者要望把握	(1) 利用者要望把握方法	聞き取り	3
		(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る生の声を拝聴。 ・講座、サークル代表者との懇談会時に有効な意見が得られている。 ・講座受講生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に掲示。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改善し、金額がかかるもの等は、改善に向けて調整等行った。 ・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。(可能なものは実施していくよう検討する) ・例年実施しているアンケートは、感染症感染拡大防止に伴う休館が年度末まで続いたため、12月時点で閉講できたわずかな講座のみ実施。			
利用者からの評価 要望・苦情等	利用者からの評価 要望・苦情等	(1) 良好とする評価	①施設 ・トイレがきれいであり気持ちが良い。部屋、廊下の床が特にきれいになった。 ・使用時、部屋が暖かい(涼しい)のありがたい。 ・ディスプレイイベントがムードたっぴりで準備していただき感謝。 ②職員の対応 ・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。 ・体調に気遣いがある。職員から休館・開館の連絡があり嬉しい。 ③コロナ予防 ・カラオケや囲碁をコロナ禍でも実施できるように考えてくれている(衝立・消毒の準備等) ・感染防止対策を職員が提案してくれるのでやりやすい。 ・利用者への説明を徹底しており、しっかり考えてくれていると感じる。	3
		(2) 苦情・改善等の要望事項	・感染拡大防止のための活動中止(休館期間含む)が長い。早く再開してほしい。(自粛要請中の自主サークルの方より) ・講座の回数が減った。(人数制限による定員オーバーにより講座数を増加したため) ・戸の開けっぱなしは寒い。(感染防止対策のための措置)	
		《対応措置》	・感染防止対策による利用人数制限について、感染防止を重点目標とした観点での対応としたが、できる限り多くの方が講座を受講できるよう今後の企画の参考とする。	

4 事業収支

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和3年度)				市の収支				評価		
	年度計画額		収支実績額		令和3年度決算		令和2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	3,100,000	利用料金	2,180,500	使用料	0	使用料	0	3		
	指定管理料	48,781,000	指定管理料	48,781,000	雑(納付金)	0	雑(納付金)	0			
	委託料	0	委託料	0	行政財産目的外使用料	5,540	行政財産目的外使用料	9,670			
	販売収入等	0	販売収入等	0	貸付料	0	貸付料	0			
	その他収入	195,040	その他収入	246,554	その他	67,200	その他	92,100			
	計	52,076,040	計	51,208,054	計	72,740	計	101,770			
	支出	人件費	22,172,040	人件費	23,981,594	指定管理料	48,781,000	指定管理料		48,781,000	3
		設備管理費	7,879,000	設備管理費	6,279,069	委託料	82,500	委託料		0	
		備品購入費	2,081,000	備品購入費	2,349,717	需用費	587,381	需用費		360,956	
		修繕費	2,040,000	修繕費	1,403,584	役務費	0	役務費		0	
光熱水費		7,770,000	光熱水費	6,690,004	使用料・賃借料	534,288	使用料・賃借料	552,672			
事業費		4,580,000	事業費	4,418,000	修繕費	2,630,628	修繕費	2,447,500			
事務経費		1,955,000	事務経費	2,489,356	工事請負費	0	工事請負費	0			
本社経費		3,600,000	本社経費	3,575,320	備品購入費	0	備品購入費	0			
その他		4,000	その他	0	その他	0	その他	0			
計		52,081,040	計	51,186,644	計	52,615,797	計	52,142,128			
自主事業	収入	10,000	収入	5,990							
	支出	5,000	支出	1,191							
	自主事業損益	5,000	自主事業損益	4,799							
損益		0		26,209	差引	-52,543,057		-52,040,358			
人件費比率【人件費(賃金等)／令和3年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)								46.9%			
本社経費が、計画額と実績額で異なる理由				職員研修の実施方法見直しによる経費削減のため							

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4名(正規職員3)、コーディネーター職員湯福2名(非常勤職員2)、柳町2名(正規職員1・非常勤職員1)、東北1名(正規職員1)、豊野1名(正規職員1) 【老人憩の家】所長1名(東北老人福祉センター所長と兼務)、臨時職員1名(6名による交代勤務)
	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	<input checked="" type="checkbox"/>	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	<input checked="" type="checkbox"/>	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	<input checked="" type="checkbox"/>	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	<input checked="" type="checkbox"/>	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	<input checked="" type="checkbox"/>	3	

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	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	評価
	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
	<ul style="list-style-type: none"> 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 地域の担い手づくりのためのボランティアコーディネーター 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講習会・研究会の開催、会場提供 福祉教育の推進 	<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や方法の事例紹介を行った。 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為) 養護学校生徒の実習は可能な限り受け入れた。 予定したイベントについてはコロナ対応に伴い、中止とした。 休館中の修繕は地元業者に依頼する等地域連携の維持に努めた。 	

【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>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>【老人福祉センター・老人憩の家共通】</p> <ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響により、令和2、3年度は、施設利用者数が令和元年度の利用者数(73,720人)と比較すると大幅に減少しているが、感染拡大防止に伴う施設休館と講座等の縮小によるもので、運営方法に問題があるものではない。 <p>【地域連携】を「4」とした理由</p> <ul style="list-style-type: none"> 地域住民への会場の提供や、養護学校生徒の実習受け入れなど、地域との連携に積極的に取り組んだため。 職員雇用や設備修繕の際に、地域住民や地元業者を採用すると共に、地域住民によって運営されている会議、イベントに積極的に参加し地域との連携を図ったため。
------	--

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)	<p>【老人福祉センター・老人憩の家共通】</p> <ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止対策を徹底し、利用者が安心して利用できる施設を目指す。 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、新型コロナウイルス感染症の影響により減少した利用者数の回復を図る。
---------------------	--

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

【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)の取組み】【施設の利活用の為の宣伝の取組み】

・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。
 ・施設のお便りを定期的に発行し、カラーや写真や手書き等、初めての方も興味を持てる工夫をした。また、ティッシュペーパーに施設案内を販促として差込む他、企画講座・自主サークル活動について、市広報や有線放送、新聞等の掲載による広報に取り組んだ。その結果、自主グループへ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】

・心身機能向上やストレス発散系・現代社会での不安に対する備えなど、単発の講座を可能な限り計画、実施できるように努めた。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運営を確認しあった。

② 業務の効率化に対する取組み

【コスト削減・業務の効率化に対する取組み】

・利用者の協力を得て、空調を節減するなど節電に努めた。デマンド監視装置及び雨水貯留設備の活用により、継続的な電力量・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、不具合が深刻にならないよう、管理を行っている。例えば修繕、除雪他、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促進も目的としている。

・消耗品の節約および、一括購入による単価削減に努めている。また地域業者からの購入とし、関係性にも努めている。

【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。日常的な相談対応のための傾聴スキル、運営のための考え方の連携。

③ その他

・利用者層として高齢者を対象としているため、コロナ禍での感染予防対策については特に徹底して行ってきた。入館時の体調確認、施設内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、利用者への使用箇所の衛生処理を促すなど、コロナ予防に対する危機管理を最重要項目として施設管理を行った。その他、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。

・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。

・コロナ禍であるが養護学校からの希望状況により、生徒を社会体験・職業訓練の場として受け入れ、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。またそれを維持していくための人件費と、コロナ終息が見えない社会下で、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ある。

・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、耐用年数が十分に経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多いが、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。

(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、新型コロナウイルスによる利用者数への影響が非常に大きく、感染拡大防止に伴う施設休館日も、昨年の17%から33%に倍増したが、豊野を除く3施設において、施設利用者数は、前年度比107%となった(豊野は台風災害からの復旧のため、半年間休館)。コロナ感染拡大状況に影響を受けた利用状況ではあったが、利用者の生きがい増進のため、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いると感じる。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、年間を通じた徹底した意識・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頂いたこと、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頂いた部分であると感じている。

・施設が休館となった時期も、職員全員で協力して施設維持管理を継続してきた。新型コロナウイルスに対する対応学習時でも意欲的な提案があり、こういった職員が率先となり、職員全員が協同して感染防止対策に取り組んできた。

・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ったと振り返る。よって「施設の目的・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

・コロナ禍にあって、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。

【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。心身機能の維持、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。

【地域・社会に関わり、みんなが元気になる施設】

上述した個々人の健康づくりを「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。