

【施設状況】

グループ名称	老人憩の家(石川、大豆島、茂菅、若槻、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			1393	東長野老人憩の家			
	1383	大豆島老人憩の家							
	1406	茂菅老人憩の家							
	1404	若槻老人憩の家							
	1390	新橋老人憩の家							
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	高齢者に対して、教養の向上、レクリエーション等の場を与え、心身の健康増進を図る。 浴場の提供								

【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			指定回数	4 回	
指定期間	平成29年4月1日	～	令和4年3月31日	5年	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)					

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28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	対前年比	評価
		石川老人憩の家 利用者数		21,420	19,448	17,655	14,965	85%	3
		大豆島老人憩の家 利用者数		21,313	19,404	19,272	19,324	100%	
		茂菅老人憩の家 利用者数		14,696	13,467	14,002	12,996	93%	
		若槻老人憩の家 利用者数		18,000	17,049	16,676	15,665	94%	
		新橋老人憩の家 利用者数		11,291	11,968	11,282	8,964	79%	
		東長野老人憩の家 利用者数		14,465	13,023	15,237	14,956	98%	
								#DIV/0!	
<p>(特記事項)災害による影響で10月以降は施設により利用状況に大きな変動があったものの、コロナ対策による営業休止のため利用者数の計上がなかった3月度を除けば、2月末までで前年度比2000人近く増加の102%と前年度を上回ることができた。特に大豆島、茂菅、若槻、東長野は前年度(4月～2月までの累計)と比べ、それぞれ112%、104%、104%、109%と大幅に増加した。</p>									
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>入浴設備の提供</li> <li>はり・マッサージ事業</li> </ul>							
サービス維持・向上の取組み(広報等)	自主事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>趣味の教室(生きがい講座、リサイクル小物づくり等)</li> <li>健康に関する企画(病気・口腔ケアなどの講話)</li> <li>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)</li> <li>鑑賞・交流に関するもの(春・秋祭り・お笑い演芸会等)</li> <li>東長野利用者発表会(春季・秋季)</li> <li>近隣保育園・幼稚園に互いが赴き、交流会</li> <li>ボランティア活動その他地域活動に関するもの</li> </ul>			<p>&lt;追加事業&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ボランティア(研修生)の受入れ</li> <li>法律、終末セミナーなど家族の不安解消講座の実施</li> <li>夏祭り、クリスマス、餅つき、節分など季節企画 秋季のお祭りは災害の為中止。</li> <li>正月、バレンタイン(ホワイト)デーでの感謝企画</li> <li>手ぶらで憩の家企画、ポイントカードの実施</li> <li>季節の花の苗や種の無料配布、不用品を募りバザー企画</li> </ul>				
			<p>講座やイベントは、地区回覧や有線放送、新聞募集欄等を使って広く周知し、地域の活動として実施している。季節の祭り等各種イベントを開催し、世代間交流企画を行うことにより、幅広い年代に施設を知ってもらうことで利用促進及び地域交流に努めている。利用頻度に応じたポイントカードサービスの実施や、地域から提供いただいた物品でバザーの開催など、また音楽関係の講座やイベントは人と人をつなげる具体的な方法として特に強化して実施している。</p>						

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	聞き取り	3
	(2) 調査、会議等の内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。コーナーは、多くの来館者が利用するロビー等に設置し、飾りつけや張り紙など、目立つように工夫している。</li> <li>年に複数回開催する利用者懇談会等で要望を集約している。</li> <li>日常的な利用者とのコミュニケーションを最も重視し、ニーズや要望など直接挙げていただく生の声を拝聴している。</li> </ul>	
(3) 調査、会議等の結果	<ul style="list-style-type: none"> <li>感想と要望その他について、「利用者コーナー」としていただいた意見は、回答(報告)として、施設に掲示しました。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。</li> <li>利用者懇談会での内容は、報告として施設に掲示した。</li> </ul>		
利用者評価	(1) 良好とする評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>お風呂が温かく、とてもうれしい。建物は古いですが部屋も庭も綺麗にしており気持ちよい。</li> <li>職員さんの心遣いがうれしい。体調管理を気にかけてくれる。倒れた人への救急対応もしっかりしているので、安心できる。家族(利用者)が困って来館した時も、優しく見守ってくれてとても助かった。自分も周りの人には、やさしくしないとイケない、と思うようになった。</li> <li>災害で来られない時にも、職員さんや他の常連仲間が気にかけてくれていたと知った。憩の家があることがありがたいと改めて感じた。</li> <li>楽しいイベントを数多くやってくれるので、来るのが楽しみ。音楽講座や風呂の日、カラオケや季節ごとの企画もうれしい。</li> </ul>	3
	(2) 苦情・改善等の要望事項	<ol style="list-style-type: none"> <li>トイレを水洗化・男女別にしてほしい(ほとんどの来館者からの要望)</li> <li>お風呂の湯温に対する意見、蛇口の湯温やお湯の出が一定でないなどがある。</li> <li>ほかの施設にあるような音響機器を用意してほしい。</li> <li>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。</li> <li>マナーが悪い利用者がいる。何とかしてほしい。</li> </ol>	
利用者からの評価・苦情等	<p>《対応措置》</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>大規模の修繕を要する箇所は物理的に可能不可能の問題もありますが、意見として要望を上げています。なお、古い施設ですので、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います。</li> <li>可能なものは準備でき次第対応します。難しい事項は代替品で対応したりと、実現に向けて相応の取り組みを行っています。</li> <li>経費面での課題はありますが、他施設同様設置させていただきました。</li> <li>多くの方から同様の意見をお聞きしていますので、条例に係る部分として意見を上げています。</li> <li>違反行為や迷惑行為を確認した場合、責任を持って対応します。</li> </ol>		

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和元年度)				市の収支				評価			
	年度計画額		収支実績額		令和元年度決算		平成30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 10,334,000 指定管理料 62,134,000 委託料 販売収入等 その他収入 977,000 計 73,445,000	利用料金 9,328,280 指定管理料 62,134,000 委託料 販売収入等 その他収入 計 71,462,280	歳入	使用料 雑(納付金) 行政財産目的外使用料 貸付料 その他 計 79,200	79,200	使用料 雑(納付金) 行政財産目的外使用料 貸付料 その他 計 79,200	79,200		3		
支出	人件費 31,859,000 設備管理費 6,807,000 備品購入費 2,297,000 修繕費 1,530,000 光熱水費 22,611,000 事業費 326,000 事務経費 2,193,000 本社経費 3,602,000 その他 2,220,000 計 73,445,000	人件費 30,615,762 設備管理費 7,158,869 備品購入費 2,255,293 修繕費 1,370,709 光熱水費 19,885,144 事業費 333,356 事務経費 2,097,497 本社経費 3,600,000 その他 3,245,618 計 70,562,248	歳出	指定管理料 62,134,000 委託料 151,400 需用費 役務費 使用料・賃借料 408,000 修繕費 907,200 工事請負費 6,296,400 備品購入費 その他 139,400 計 70,036,400	62,072,000 307,161 356,400 1,856,961 114,640 計 62,707,162	自主事業	収入	収入	1,059,026			
	支出	支出	1,096,702									
	自主事業損益	0	自主事業損益	-37,676								
	損益	0	862,356	差引	-69,957,200		-62,627,962					
人件費比率【人件費(賃金等)／令和元年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)								43.4%				
本社経費が、計画額と実績額で異なる理由				新型コロナウイルス感染症の関係で、研修等の計画に変更が生じたため								

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 配置実績(うち市内雇用職員数) 『石川、大豆島、茂管、新橋』所長(常勤)各1名、スタッフ(非常勤)各1名(各施設4名でローテーション) 『若槻』所長(常勤)1名、スタッフ(非常勤)1名(5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)	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	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"/>	
	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"/>	
	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"/>	
	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"/>	
	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	<input checked="" type="checkbox"/>	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	<input checked="" type="checkbox"/>		
	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		
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	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"> <li>・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(桜夏祭、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。</li> <li>・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、運動会等への参加)</li> <li>・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</li> <li>・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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地元の障害福祉団体製造の軽食等の販売による地域支援。</li> <li>・老人会による施設庭の清掃と植樹。公民館への駐車場貸出を継続。お茶のみサロンの実施。祭り披露団体の地域への派遣。地域と保育園児の地域歴史を伝える交流会とその様子の写真展を実施。</li> <li>・利用者の安否確認 ・クールシェアイベント(長野県)に参加</li> <li>・回覧に、マッサージや地域サロン、ケアマネ相談会の紹介</li> </ul>	

【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>62</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	6	
危機管理体制	3	12	
地域連携	4	8	
合計得点		62	

評価理由	<ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理者として施設の目的に沿った事業運営を実施している。</li> <li>・季節ごとに地域の人を呼び込んでお祭りを実施したり、地域世代間交流として幼稚園・保育園児との相互交流を実施したりなど、地域との連携に根ざした施設運営がされている。</li> <li>・施設の行事を地区回覧で定期的にお知らせするほか、地域の情報を施設で周知するなど、積極的に地域との連携に取り組んでいることから、「地域連携」は「4」とした。</li> </ul>
------	---

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)
	利用者が減少傾向である	29年7月に実施した利用料金の改定、工事等による風呂の営業中止などが影響し、全体の利用者数は減少したが、1日あたりの利用者は増加している。	引き続きサービス内容の改善・向上に取り組んでいく。

次年度の目標・取組み等 (施設所管課)	利用者の幅広いニーズを把握し、魅力ある講座やイベントを展開することでサービスの向上に努める。
---------------------	--

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、ゆっくり、はつきり、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と利用者同士の会話のきっかけづくりに繋げている(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、花の苗・種の交換会) 3) 販売品(飲用水、浴用品、即席食品、福祉団体によるパン販売)の増加。

B, 自主事業など企画の実施による利用者及び地域サービス

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) 体の痛み、音楽療法等介護予防・認知症予防、創作など趣味の講座、「行政書士・終末相談」など不安解消講座実施。ケアマネを毎月派遣し、「介護等福祉相談会」も実施した。カラオケはニーズが高く工夫している。3) 憩の家祭りを利用者主体で実施。地域から披露する方も増え、地域の方も来賓として招待し地域間交流に努めている。4) 地域の歴史の会のイベントに保育園児を招待、伝統世代交流企画の実施。準備から終了後の写真展示もお互いの計画と成果の場となっている。5) 利用者懇談会を開催し、利用者及び地域の方々の意見を聴く会の実施。

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り組み

・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。なお、除雪は極力本部応援を含む内部職員で対応した。  
・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り組み

a) 下記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、ひやりはっと  
b) 福祉団体として内部で実施するスキルアップについて、積極的に職員に受講を呼び掛けている。

③ その他

1、利用者とは協同しての施設(ボランティア意識をもつ)の一環として、下記の取り組みを行いました。

a) 施設及び地域のイベントへの発表として、利用者または地域芸人の紹介と披露の場の提供。披露いただいた団体の地域への紹介。また、利用者には屋外の清掃(落ち葉や除雪)の協力も頂いている。老人会では定期的に施設周りの草取り・花壇の手入れをしていただき、作業終了後は入浴・茶話会で施設を利用頂いています。

b)、地域の福祉学校の生徒及び福祉を目指す研修生の受け入れ。館内の業務を体験し、利用者からも継続して評価を頂いています。

2、危機管理・安全衛生管理等について

・「ひやりはっと」「リスクアセスメント」「事故報告」、事故予防のための学習会(組織として「安全衛生会議」)を実施し、主に「ヒートショック」「救急対応」「熱中症・感染症」「盗難」観点での各事業所会議及び公共施設長会議にて意識強化(職員と利用者相互の)とスキル強化を目的として学習を共有している。また、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。利用者に対する衛生喚起として、館内での消毒を呼び掛け、消毒液の設置も行った。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

・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ため、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。

・館内での利用者物品の管理・車内の管理は、予防喚起や設備投資など、施設側として前提となる備えを行った後は利用者責任に委ねる部分が生じてきます。近年は不審人物の来館機会の増加に伴い、ロッカーへの施錠など利用者の協力も含めて職員による見回り・呼びかけ・注意深い観察力を要する場面が増え、準備周到な不審者に対し職員の精神的な負担も過大となっています。また警察からは防犯カメラの設置を求められたり、犯行者への指摘には危険を伴うなど懸念は大きい。

・公共施設マネジメントによる統廃合議論が進むにつれ、運営する側にとっては老朽化が進む設備改修や、目指す具体的な施設像がわかりにくい場合があります。

・憩の家は全体的に、駐車場の不足または公共交通機関面で不便があります。集客を求めたイベント企画時など、来館者には逆に混乱をきたす場合もあります。

・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。

(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、災害による影響で10月以降は施設により利用状況に大きな変動があったものの、コロナ対策による営業休止となった3月度を除けば、2月末までで前年度比2000人近く増加の102%と前年度を上回ることができたことは、昨年度から継続して行ってきた施設運営及び周辺に対してのお知らせなどの取り組みの行為に対して評価をいただいていることと感じている。特に大島島、茂菅、東長野などは前年度と比べ同条件の時期では大幅に増加した。災害により利用がかなわなかった方々、コロナによる利用を控えた方々も居られることを考えると、平均利用者数の増加に対する手ごたえを感じている。

憩の家は、常連の利用者が多く、様々な課題に対し施設職員はその方たちとの会話や求めるニーズを確認しながら施設運営の参考としてきた。近年は様々な観点で評価を頂く場面も多く、新しい利用者も増えつつある。その方々がリピーターとして来て頂いていることには、常連の利用者さんの協力も背景にある。慣れた方も初めての方も互いに受け入れあって心と空間を築き、他人の価値観や新しい出来事を受け入れる気持ちを相互に持っていたくことは、これからの地域づくりにとって最も重要な目的であり、その具体的な手段が憩の家にはあると感じている。災害・コロナによる影響によりご利用が叶わない時期があったが、それを機に利用者・地域とともに作る福祉社会に向けた機運が高まっている事業を行っていると振り返る。よって「施設の目的・意義」に向け進めた事業は計画通りと自己評価した。

② 次年度以降の取組み

A, 収支面、利用促進面

1) 利用者の協力、ボランティア活動の受け入れによる活気のある施設づくり及び節約・技能向上による経費の削減意識の維持向上。

2) 憩の家の活用拡大のための企画・宣伝活動。地域との関係づくりによる地域力の向上に関わることで、日常的な利用率の増加にもつながる取り組み。

B, 公共サービスとしての施設の役割の確認

【高齢者が「独りにならない、しなない」施設】、【心と体の健康づくりに貢献する施設】、【地域・社会に関わり、高齢者を中心とするみんなが元気になれる施設】

のため、相手の気持ちを尊重し、「人」として誠意を持った対応を福祉の観点で行うことを利用者と共に職員がもつことを最も重要とする。その観点で利用者主観による祭り運営・講座・生きがいづくりなどを地域団体と関係性を保ち、進める。→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。また、利用対象(60歳)になって間もなく利用したいと思える企画運営を常に心がける。