

【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						
		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・マッサージ事業							

【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	3 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)				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	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
	老福：生きがづくり講座受講者数	人	13,469	13,652	13,186	12,581	95%	3
	老福：地域福祉活動利用者数	人	12,045	10,125	9,873	7,268	74%	
	老福：グループ活動利用者数	人	34,014	33,857	34,479	28,499	83%	
	老福：その他	人	13,797	14,910	16,025	13,871	87%	
	憩の家：施設利用者数	人	22,116	22,183	21,071	11,501	55%	
							#DIV/0!	
						#DIV/0!		
(特記事項)東北・豊野の施設が台風被害により10月以降の業務が中止となったこと及び、そのほかの施設もコロナ対応に伴い3年度の通常業務を中止したことにより、通年としては利用人数が減少した。ただし同条件として比較が可能な4月～9月期間としては前年度比で107%と利用人数が増加している。								
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				
	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入浴設備の提供 ②はり・マッサージの実施						
	自主事業	・ノルディックウォーキング、スポーツ吹き矢、健康ダンス講座、口腔、街歩き等講座の実施 ・終末他エンディング、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		<追加事業> ・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・相互理解と伝統を認め合う風土を築く（地域連携） ・ボランティア（養護学校研修生）の受入れ ・夏祭りの実施。秋の発表会は災害のため東北豊野は未実施。				
サービス維持・向上の取組み（広報等）	・企画講座やイベントは広報ながのへ掲載、新聞紙面、地区回覧、各施設配布、有線放送等により周知を図っている。 ・季節の祭り等各種イベントを開催し、高齢者だけでなく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。 特に夏休み期間を利用しての利用者グループと小学生との連携企画は学校側にも協力を呼び掛けるなど、地域世代間交流企画を実現し、相互の生きがい交流に役立っている。							

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 利用者アンケート	
		(2) 調査、会議等の内容 ・講座受講生及びサークル参加者にアンケートを配布。(200人中165名から回答) ・東北、豊野についてはアンケートが困難だったため、開催した上半期の日常的な会話の中から要望を把握している。 ・「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。		
		(3) 調査、会議等の結果 アンケート回答率 82% ①施設全般(とても良い12%/まあまあよい32%/普通36%/あまり良くない18%/とても不満0%/無記入2%) ②職員の対応(とても良い15%/まあまあよい38%/普通5%/あまり良くない1%/とても不満0%/無記入1%) ③講座・イベント内容(とても良い60%/まあまあよい36%/普通2%/あまり良くない1%/とても不満0%/無記入1%)		
	利用者からの評価・苦情等	(1) 良好とする評価 ①施設 ・トイレがきれいで気持ちがいい。部屋、廊下の床が特にきれいになった。畳とふすまも変えてもらい気持ちがいい。 ・使用時、部屋が暖かい(涼しい)のありがたい ②対応 ・職員が丁寧・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。 ・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。・駐車場案内が助かる。 ③講座 ・先生が親切・楽しい ・楽しく体を動かしている、元気になれる。 ・来る張り合い、生きがいができる ・お茶のみサロン・夏祭り・ダンス大会、カラオケ大会がとても楽しかった。夏休みのこども教室もいろいろ教えてもらった。		3
		(2) 苦情・改善等の要望事項 ①施設 ・駐車場が狭い【柳町】 ・利用者の浴室マナーの問題。【東北】 ・交通が不便。道も狭い、側溝の整備【湯福】 ②対応 ・エアコンの決まりが厳しい。温度も変えられない。 ③講座 ・定員が少なく、入れない講座があった。多めに入れてくれてもいいと思う。		
		<<対応措置>> ・修繕可能なものは準備でき次第対応し、大きいものは計画を市、業者に継続的に提案する。また、駐車場の不具合等も利用者へ不便をおかけしないよう、案内職員をできる限り配置する。 ・施設の利用に関することはマナーを守り、利用者相互に理解してご利用いただくことを周知する。 ・全館統一のエアコンを使用する施設の場合、個々の部屋での設定が不可能な状況であることを引き続きご理解いただく。 ・講座については、講師と相談し、受け入れが可能なものは増員して対応していますが、ニーズが多いものについては別途時期をずらして再度企画するなど、年間の観点でなるべく受け入れできるよう検討する。		

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	4,260,000	利用料金	2,906,300	歳入	使用料	85,580	使用料	163,550
	指定管理料	47,623,000	指定管理料	47,623,000		雑(納付金)		雑(納付金)	
	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	
	販売収入等		販売収入等			貸付料		貸付料	
	その他収入	300,000	その他収入	151,237		その他		その他	
	計	52,183,000	計	50,680,537		計	85,580	計	163,550
支出	人件費	22,667,000	人件費	19,687,754	歳出	指定管理料	47,623,000	指定管理料	47,321,000
	設備管理費	7,096,000	設備管理費	7,988,059		委託料		委託料	
	備品購入費	0	備品購入費	0		需用費	405,181	需用費	1,289,076
	修繕費	1,222,000	修繕費	1,038,973		役務費		役務費	
	光熱水費	9,984,000	光熱水費	6,678,184		使用料・賃借料	766,392	使用料・賃借料	550,042
	事業費	6,090,000	事業費	6,746,030		修繕費	319,000	修繕費	
	事務経費	1,890,000	事務経費	1,721,267		工事請負費	793,680	工事請負費	729,000
	本社経費	3,404,000	本社経費	3,367,000		備品購入費		備品購入費	
	その他		その他	2,900		その他		その他	
	計	52,353,000	計	47,230,167			計	49,907,253	計
自主事業	収入	320,000	収入	187,013					
	支出	150,000	支出	47,465					
	自主事業損益	170,000	自主事業損益	139,548					
損益		0		3,589,918	差引	-49,821,673		-49,725,568	
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) 41.7%									
本社経費が、計画額と実績額で異なる理由				職員研修の一部未実施(コロナ対応による)					

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】センターごとに所長4名(正規職員3)、指導員は湯福2名(非常勤職員2)、柳町2名(正規職員・非常勤職員2)、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(兼務)、臨時職員1名(5名による交代勤務5)
	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	<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	

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。

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総合相談窓口 地域福祉活動の拠点としての関係機関との連絡調整 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ト 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 福祉教育の推進 地域福祉活動者への会場提供 	<ul style="list-style-type: none"> 地域の小中学校と協同して施設の発表会と地域福祉活動での活動の場づくり、サークル等体験による世代間交流・福祉教育の実施。養護学校生徒の社会活動として施設職員体験。 地域福祉施設への講座・自主サークルの派遣、イベント時の介護施設利用者の受け入れを実現。 地域福祉団体との定期会議開催。学校卒業式等主要事業への参加 回覧に、マッサージや地域サロン、ケアマネ相談会の紹介 	

【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 5</p> <p>施設の有効活用 4</p> <p>利用者評価 3</p> <p>事業収支 2</p> <p>管理運営全般 1</p> <p>地域連携 3</p> <p>危機管理体制</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	<ul style="list-style-type: none"> 地域や地元の小学校などと連携を図り、世代間交流を進めたり、介護施設の利用者を受け入や緊急人材育成の研究生をの受け入れなど様々な取り組みを実施していることから「地域連携」を「4」とした。 		
------	--	--	--

	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)
取組み・改善案等(施設所管課)	<ul style="list-style-type: none"> 地域連携に努め地域活動や世代間交流の更なる充実を図る。 老人福祉センターを利用したことがない新規利用者の獲得により、更なる利用者の増加を図る。 	<ul style="list-style-type: none"> サークルの利用者が小学生を対象に「夏休みこども教室」を開催し、相互の交流や理解を深め地域の方との連携を図りながら世代間交流を実施している。 イベントの開催時に介護施設の利用者の受け入れを行い、利用者の増加を図った。 	

次年度の目標・取組み等(施設所管課)	<ul style="list-style-type: none"> 地域連携に努め地域活動や世代間交流の更なる充実を図る。 今後も利用者のニーズの努め、更なる利用者増加を図る。 		
--------------------	---	--	--

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)の取り組み】【施設の利活用の為の宣伝の取り組み】
 ・常に季節の変化と新鮮さを感じる施設づくりに取り組んだ。地域の児童館・介護事業所等にも協力いただき、多世代による装飾物・飾りつけを継続して行っている。
 ・地域のボランティアと連携し、ロビーで開催する「縁側」コーナーには、休憩や会話、相談の場として交流を継続している。【湯福・豊野】
 ・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・夏休み子ども講座(自主サークルが指導)等、多世代交流の企画を行った。また、夏祭り(柳町)では、ダンススクールの子供さんたちに披露していただき、併設する女性の家とも合同して体験・販売コーナーなども設け、近隣から多くの子供や親世代、部活帰りの中学生も多く来館される交流行事となった。地域行事では、地域の敬老会に出向き、職員やサークル受講生が発表を行う等地域との連携を行った。
 ・申し込みが多数の場合には講師の了解を得て、追加で講座を開催し、必要なニーズにできる限り対応した。

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り組み】
 ・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、未使用品のリサイクルを活用するとともに、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り組み】
 ・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。
 ・職員を対象とした、講師のために必要な技術研修や、日常的な相談業務のための傾聴スキル、運営のための考え方の教育を定期的に変更している。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た。

③ その他

【ボランティアの育成や地域との交流】
 ・地域でのゴミ拾い活動への参加を継続している。また利用者さんにも自主的に施設屋外の清掃美化(園芸・落ち葉・除雪)の協力をいただいた。特に被災施設では清掃や泥出し、必要物資の整備などについて、施設職員、他施設職員、住民ボランティアなどお互いに協力する機会が多にあったことは「ボランティア・交流・絆」の観点でも大きな成果であった。
 ・養護学校等の生徒を社会体験・職業訓練の場として受け入れ、意欲と高齢者との関係づくりの機会となっている。卒業式・学園祭など主要イベントにも参加した。その他、地域の介護施設からのレク活動の協力時には、可能な自主サークルに相談し出張披露など行っている。
 【危機管理・安全衛生管理の取り組み】
 ・「ひやりはつと」「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、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、消毒液の設置を行った。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

・駐車場に対する拡充要望が非常に多い。交通手段の充実、利用者にとっては大きな来館の動機であるため、駐車場の確保・施設までの足の確保が非常に大きな課題となっている。柳町のような他団体との複合施設では、講座開催日時の調整も含めて最重要課題である。また、湯福は登り坂で道も狭く、利用者負担を強いることとなっている。特に冬季の側溝への脱輪対応には地域からも継続した要望があるが進んでいない。東北では第2駐車場が未舗装であり、降雨時の不安定な地盤状態が今後も懸念される。継続的な砂利の設置が今後も必要であるが、舗装の希望が高い。一方、全施設に共通して、降雪時には除雪後の雪置場として更に駐車スペースが限られ、排雪の処理も冬季の運営の大きな課題である。
 ・老朽化による大規模修繕の必要箇所が年々多し。また、耐用年数が十分に経過している設備等も多く、緊急に必要な修繕が増加している。大規模設備を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。
 ・利用者の館内での所持品や車内の管理等は、利用者責任による部分が大きい。特に憩いの家のような入浴施設では、利用者による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、災害による影響で10月以降は東北・豊野施設がほぼ使用できない状態であることとコロナ対策による3月度の通常営業休止も重なり利用者数、利用料収入とも前年度比では減少であった。ただし、同条件として比較可能な9月まででみると、老福利用者数は昨年度より2,000人以上増加の107%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。全体的に災害による建物の影響が少なかった施設においても、利用者にとっては受講がかなわない状態やまたコロナ対応による利用控えもあったが、湯福・柳町施設においては特に講座事業において、例年同様の受講人数があったことは、ニーズに沿った講座があったことかと励みになる。
 ・地域にとっての支えあいと理解しあう・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、多くの方に関係する施設であるために世代を超えて興味を持っていただく施設運営が大事であり、そのための手段として上半期には世代交流企画も継続拡大してきた。夏祭りや長期休暇中の小学生に対する交流企画がそれであり、下半期の老福合同のカラオケ大会も無事に行うことができた。運営するすべての事業について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した。

② 次年度以降の取組み

公共の福祉分野に求められる「市民が生きがいを持ち、社会参加の促進を図る」に向け、「その地域に必要な、役立つ施設となること」のため下記の観点で運営する。
 【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】
 高齢者がさまざまな人とかわることを実感できる交流の場として、「多くの人とふれあい、接点を感じられる施設」創りに取り組む。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・仲間作り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創りに取り組む。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。→窓口対応を含め、人間本来の「善」の考え方を利用者と共に職員が持つ。思いやり、認め合いの気持ちを広げていく。
 【地域・社会に関わり、みんなが元気になる施設】
 上述の個人々の健康づくりを、「地域への活力」につなげるため、ボランティア活動の連携等に一層関わっていく。講座やサークルで培ったノウハウを地域で発揮できるような、自分のための活動が地域のための活動と相談提供業務を地域に展開する。地域包括ケアシステムの一施設として、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。