

令和6年度指定管理者適用施設 モニタリング評価調書

No. 12
ID 101002

【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)							
								3

2 施設の有効活用

No. 12

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3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	対前年比	評価
	老福:生きがいづくり講座受講者数	人	7,246	9,171	11,099	12,854	116%	
	老福:グループ活動利用者数	人	11,705	18,161	19,138	18,400	96%	
	老福:地域福祉活動利用者数	人	381	744	1,009	632	63%	
	老福:その他利用者数	人	8,329	3,394	4,183	4,231	101%	
	憩の家:施設利用者数	人	6,488	9,104	11,416	11,249	99%	
(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102%となった。								
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	・スマホ講座、健康ダンス講座、街歩き等講座の実施 ・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						
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、各施設配布等により周知を図っている。 ・ロビーコンサートやサロン活動など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、利用者に対し当館活動目的を周知。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。その他、館内工事や駐車場工事など利用者の理解と協力が必要な状況下ではこまめな連絡かつ誠実な対応を心がけた。 ・講座受講生、交流企画実施時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。 ・例年実施しているアンケートは、連続講座終了時及び、幅広い利用者層からの意見を伺うため、単発講座、館内での企画実施時にも実施。				
利用者からの評価・苦情等	(1) 良好とする評価 ・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。 ・発表会の企画と当日の盛り上げや設備の手配、休憩場所の気遣いなどありがたい。職員のおもてなしを感じる。 ・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。 ・感染対応に対する対策が継続されており安心できる。			
	(2) 苦情・改善等の要望事項 ・貸館の利用可能日時は、毎週お願いしたい。また、以前のように、一日通して活動したい。 ・講座の定員が少ない。長年受けているので受け入れてほしい。 ・冬季は寒い。トイレに給湯器具、暖房器具を入れてほしい。駐車場に止められる台数が少ない。喚起対策のための空気清浄機を入れてほしい。階段が滑りやすいので滑りにくい構造にしてほしい。サークルの備品が古いので、新しいものを検討してほしい。発表会実施のための各サークルの負担を減らしてほしい。			
	《対応措置》 ・通年利用の場合、多くのグループに施設を利用していただくため月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、また午前午後空いていれば貸し出しは可能であるが、お昼時間帯は休憩時間確保及び換気の観点から、一旦部屋の解放をお願いしていることをご理解いただく。また、講座定員がオーバーした場合には施設の理念に沿い総合的客観的な判断で受講者を決定している。 ・設備や改修については、物理的財政面での課題もあるが、市とも協議し、公共施設マネジメントの観点から可能な対応を検討。なお、自主サークルに特化した部分については、公共施設の観点を超える対応はできかねること、イベントについては自主性にゆだねる部分もあるが目的達成のために相互理解と協力をお願いしていることを説明。			

4 事業収支

No. 12

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和6年度)				市の収支				評価	
		年度計画額		収支実績額			令和6年度決算		令和5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	3,770,000	利用料金	3,203,890	歳入	使用料		使用料	
		指定管理料	43,674,000	指定管理料	43,674,000		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	382,919		その他	239,249	その他	78,850	
	計	47,744,000	計	47,260,809		計	239,249	計	78,850	
支出	人件費	20,097,000	人件費	16,810,665	歳出	指定管理料	43,674,000	指定管理料	42,803,000	
	設備管理費	6,764,000	設備管理費	9,328,971		委託料		委託料	264,000	
	備品購入費	1,144,000	備品購入費	1,274,508		需用費		需用費		
	修繕費	1,000,000	修繕費	834,470		役務費		役務費		
	光熱水費	10,063,000	光熱水費	9,502,342		使用料・賃借料	439,574	使用料・賃借料	502,723	
	事業費	3,905,000	事業費	4,092,070		修繕費		修繕費	209,000	
	事務経費	1,580,000	事務経費	1,571,887		工事請負費		工事請負費		
	本社経費	3,203,000	本社経費	3,203,000		備品購入費		備品購入費		
	その他	0	その他	0		その他		その他		
	計	47,756,000	計	46,617,912			計	44,113,574	計	43,778,723
自主事業	収入	20,000	収入	68,255						
	支出	8,000	支出	11,267						
	自主事業損益	12,000	自主事業損益	56,988						
損益	0		699,886		差引	-43,874,325		-43,699,873		
人件費比率【人件費(賃金等)／令和6年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)									36.1%	
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。

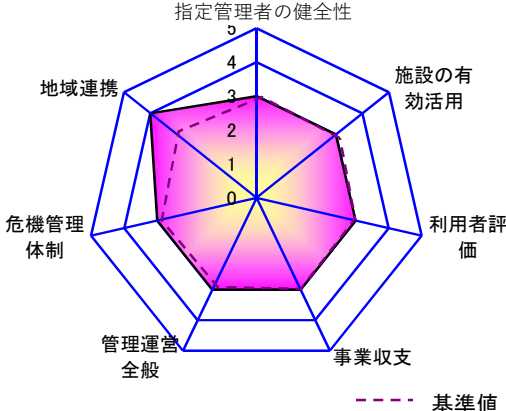
区分		確認内容	チェック欄	評価	
管理運営全般	職員配置	1 施設管理運営に必要な人員が、適正で有効に配置されているか	☒	3	
		配置実績 (うち市内雇用職員数)			【老人福祉センター】所長各1名(2名)、コーディネーター 湯福2名(2名)、柳町3名(3名)、東北1名(1名) 【老人憩の家】所長1名(東北老人福祉センター所長と兼務)(1名)、臨時職員1名(5名による交代勤務)(5名)
		2 専門性を備えた職員、有資格者が必要に応じて配置されているか			
		3 労働関係法令を遵守し、職員の適正な労働条件を確保しているか			
		4 職員の資質・能力向上を図り、施設を適切に運営す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	☒		
		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	☒		
		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行われたか	☒		
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	☒			
	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				

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
	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	
	・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) ・近隣の小学校との世代交流(自主サークルの派遣) ・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	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	12		
危機管理体制	3	6		
地域連携	4	8		

評価理由	・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、新型コロナウイルス感染症が流行する以前の水準を上回り、受講者数が安定してきたと評価できる。 【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参加し、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)	・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、はっきり。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み、自主グループの加入促進にもつながっている。

【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、地域の現状のニーズを確認しあうことで、地域全体での課題共有に努めている。

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り組み】

・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、高い水準で維持してきた感染予防対策を利用者には予防の観点で継続いただくため、消毒や換気を中心とした対応を行い、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、確認し合えるための報告書の徹底。

・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。また、発生時の即座の施設内外の点検の実施。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

・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。

・人件費において、年々上昇する最低賃金の補償をお願いしたい。限られた経費範囲内でのコントロールは当然ではあるが、人件費を含む物価高が年々上昇する半面、それに見合った委託料の確保がなく、目的に沿った施設運営を行っていくためには、現在の委託料では非常に厳しい。あわせて、講師からも講座派遣料の増加を求める声が上がってきており、現在の予算では継続した講師の確保が難しい。

(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、老人福祉センター3施設の利用者数は前年度比で101%であり、昨年は新型コロナに対する社会的影響はほぼ平常時にもどったことから大幅に伸ばした利用者数をさらに上回る状態となった。中でも東北は109%増の結果であり、コロナ禍以前(平成31年度)と比較しても105%と増加しており、全体的にも利用人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可否か」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年度の前講座受講者数と比較した場合、102%であり、全施設で増加していることから、現在の情勢に必要な運営であると判断できる。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、成果として評価できる。

・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評価する。

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」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持ち上げていく。

【地域・社会に関わり、みんなが元気になる施設】

上述の個々人の健康づくりを、「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、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。