

令和7年度指定管理者適用施設 モニタリング評価調書

No. 11
ID 101001

【施設状況】

グループ名称	老人憩の家(石川、大豆島、茂菅、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										
	1383	大豆島老人憩の家										
	1406	茂菅老人憩の家										
	1390	新橋老人憩の家										
	1393	東長野老人憩の家										
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、レクリエーションなどの場として、心身の健康増進を図る。											
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	・浴場の提供 ・はり、マッサージの実施場所の提供											

【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	5 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)					3

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4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	対前年比	3
	石川老人憩の家 利用者数	人	8,889	11,445	11,398	10,267	90%	
	大豆島老人憩の家 利用者数	人	9,307	12,585	12,887	12,968	101%	
	茂菅老人憩の家 利用者数	人	8,980	11,633	10,607	11,654	110%	
	新橋老人憩の家 利用者数	人	4,808	5,958	6,159	5,813	94%	
	東長野老人憩の家 利用者数	人	8,135	10,534	11,035	11,439	104%	
	合計	人	40,119	52,155	52,086	52,141	100%	
(特記事項) ・R7/9/5～10/7 石川老人憩の家入浴施設休止(ボイラー修繕のため) ・R7/12/3～12/8 石川老人憩の家入浴施設休止(ろ過循環ポンプ漏水のため)								
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	・浴場の提供 ・はり・マッサージの実施場所の提供						
	自主事業	・趣味の教室(生きがい講座、リサイクル小物づくり等) ・健康に関する企画(病気、口腔ケアなどの講話等) ・健康づくり・介護予防講座(カラオケ、太極拳、音楽療法、認知症予防等) ・鑑賞・交流に関するもの(春・秋祭り、演芸会等) ・東長野老人憩の家利用者発表会(春季・秋季) ・近隣保育園・幼稚園との交流 ・ボランティア活動、その他地域活動						
サービス維持・向上の取組み(広報等)		・「憩の家に行けば何か面白いことをやっている」と感じてもらえるよう、利用者が楽しめる企画を考え、積極的に実施した。 ・安心して利用いただける施設とするため、浴室利用者が一人のみになる際の見守りを強化したほか、今年度も全職員を対象としたAED研修を実施した。						

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	利用者アンケート		
	(2) 調査、会議等の内容 ・館内のロビーなどにアンケート用紙とアンケートボックスを設置し、利用者からの意見を広く徴取している。 ・アンケート以外にも、利用者との日常的なコミュニケーションを重視し、直接、ニーズや要望などを伝えていただけるよう努めている。			
	(3) 調査、会議等の結果 ・アンケートでいただいた意見に対する回答は施設内に掲示するなど、反映状況が利用者に伝わるよう心がけた。 ・口頭でいただいた意見については、即時対応が可能なものは速やかに改善し、費用がかかるものなどは改善に向けて調整を行った。			
利用者からの評価・苦情等	(1) 良好とする評価 ・建物は古いが、お風呂や部屋、庭が綺麗で気持ちがいよい。 ・職員の対応が気持ちよく、心遣いがうれしい。 ・小さな困りごとにも対処してくれて、頼りになる。 ・イベントが開催され、行く楽しみが増えた。		3	
	(2) 苦情・改善等の要望事項 ・トイレを水洗化・男女別にしてほしい。(茂菅、新橋) ・設備や備品が古いので新しくしてほしい。 ・一般の利用者は利用料金が上がった経過があるのに対して、障害者とその引率者が無料のままなのはおかしい。			
	《対応措置》 ・施設については、日常の清掃や点検により適切に維持管理しつつ、必要な修繕を行った。 ・利用料金については、今後、改定の検討を行う予定としている。			

4 事業収支

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和7年度)				市の収支				評価		
		年度計画額		収支実績額			令和7年度決算			令和6年度決算(前年度)	
		項目	金額	項目	金額		項目	金額		項目	金額
	指定事業	利用料金	9,150,000	利用料金	7,371,900	歳入	使用料 雑(納付金) 行政財産目的外使用料			使用料 雑(納付金) 行政財産目的外使用料	
指定管理料		59,235,000	指定管理料	59,235,000	貸付料			貸付料			
委託料			委託料		その他			その他			
販売収入等			販売収入等		利益配分			利益配分			
その他収入		498,900	その他収入	58,358	計		0	計	0		
収入計		68,883,900	収入計	66,665,258							
人件費		32,802,960	人件費	31,576,695	歳出	指定管理料	59,235,000	指定管理料	59,136,000		
設備管理費		5,585,250	設備管理費	5,448,254		委託料	66,000	委託料			
備品購入費		1,792,000	備品購入費	1,795,266		需用費		需用費			
修繕費		1,370,000	修繕費	1,018,760		役務費		役務費	44,000		
光熱水費		18,062,000	光熱水費	18,653,966		使用料・賃借料		使用料・賃借料			
事業費		566,800	事業費	805,556		修繕費	2,618,000	修繕費	2,104,850		
事務経費		1,850,300	事務経費	2,357,618		工事請負費		工事請負費	1,298,000		
本社経費		4,090,000	本社経費	4,090,000		備品購入費		備品購入費			
その他	2,764,590	その他	3,437,514	その他		18,855	その他	18,855			
		利益配分		計		61,937,855	計	62,601,705			
支出計	68,883,900	支出計	69,183,629								
指定事業損益	0	指定事業損益	-2,518,371								
利益配分を除く 指定事業損益	0	利益配分を除く 指定事業損益	-2,518,371								
自主事業	収入	0	収入	441,417							
	支出	0	支出	357,931							
	自主事業損益	0	自主事業損益	83,486							
損益	0		-2,434,885	差引	-61,937,855		-62,601,705				
人件費比率【人件費(賃金等)／令和7年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)									45.6%		
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)	・石川、大豆島、茂菅、新橋 所長(常勤)各1名、スタッフ(非常勤)各4～7名 ・東長野 所長(常勤)1名、スタッフ(非常勤)3名 (市内24人)		
		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実行されたか		☑	
		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			

No. 11

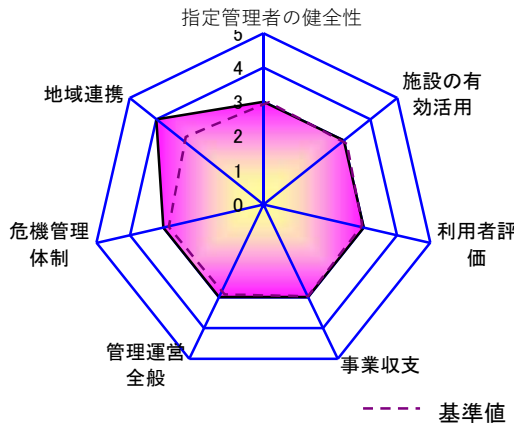
危機管理体制	区分	確認内容	チェック欄	評価
	安全対策	1 危機管理マニュアルなどが整備されているか	☑	3
		2 危機管理マニュアルなどの内容が職員に周知されているか		
		3 常に、日常の事故防止などに注意を払っているか		
	個人情報保護	1 施設の利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか	☑	
	防犯、防災対策	1 防犯、防火などの対策、体制が適切であったか	☑	
		2 防災訓練など、必要な訓練が実施されたか		
	緊急時対応、体制	1 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか	☑	
		2 必要な保険に加入するなど、利用者などからの損害賠償請求への対応措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	
	・地域の方が芸能を披露し合う交流企画を季節ごとに開催(桜・夏・秋祭り他) ・地域の方からいただいた農作物を利用者に提供 ・近隣保育園・幼稚園との世代間交流を双方の施設で定期的実施(かるた遊びなどの伝承文化の伝承、歌や折り紙など) ・利用者懇談会によるニーズの把握、地域の方との意見交換の実施 ・地元雇用を前提とした運営体制及び地元事業者を優先した物品購入や修繕の実施		

【総合評価】

【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	6		
	危機管理体制	3	12		
	地域連携	4	8		

評価理由

- ・指定事業に加え、生きがいづくりのための講座や発表会、施設ごとの特色ある祭りの開催など、自主事業も積極的に行い、利用者の増加や満足度の向上に努めている。
- ・日常清掃等により施設が清潔に保たれていることに対する利用者評価が高い。
- ・入浴時の事故を未然に防ぐため、施設内の巡回を強化するとともに、全職員を対象としたAED研修を継続的に実施している。
- ・地元雇用に配慮するとともに、物品購入や施設修繕等は地元事業者等に依頼するほか、地元保育園・幼稚園との交流など、地域と連携した管理運営が行われていることから、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)
	コロナ禍で境に変化した利用者数の維持	施設ごとに特色ある自主事業の実施などにより、5施設中3施設で利用者数が前年度実績を上回る結果となった。	

次年度の目標・取組み等 (施設所管課)	利用者が安心して入浴等ができる施設運営を行いつつ、生きがいづくりにつながる自主事業の実施などにより、リピーター及び新規利用者の増加を目指す。
------------------------	--

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

- ・「笑顔、ゆっくり、はっきり」を基本姿勢とし、傾聴と気配りを大切にした対応を心がけている。日々のコミュニケーションを通して、利用者の不安や悩みを少しでも軽減できるよう努めている。
- ・館内は、季節感や変化が感じられるよう工夫をし、利用者の興味関心を引き出す環境づくりを進めている。(掲示物や交流ボード、作品展、季節行事の展示、音楽を流すなど)
- ・自主事業の実施にあたっては、回覧や報道機関の活用により参加者を募るとともに、施設のことを知ってもらう機会となるよう取り組んでいる。
- ・要望が多い、カラオケ、囲碁、マージャンについては、生きがいづくりの場ともなるよう、可能な限り実施している。

② 業務の効率化に対する取組み

- ・利用者の協力も得ながら、電気や水道の節約のほか、ボイラー、空調の効率的な運転を行っている。また、雨水貯留設備を活用し、使用水量の削減にも努めている。
- ・日々の清掃、点検を徹底し、設備等の不具合が深刻化する前に対応できるよう努めている。修繕についても、できる限り職員が対応し、他施設からの応援も受けながらスキルの向上に取り組んでいる。また、利用者からの協力も得ながら対応している。
- ・消耗品の節約に努めるとともに、業者への依頼時は、地域性を踏まえた効率的な手配を心がけている。また、一括購入による経費削減も重要な取組として位置づけている。
- ・新たな課題や利用者からの意見(評価・要望・苦情)、事故報告、ヒヤリハット事例などは、定例ミーティング等を通じて職員間で情報を共有し、公共施設であることの意識向上に努めている。

③ その他

- ・レジオネラ属菌対策、熱中症対策、冬期のヒートショック対策を施設運営における重要なポイントと位置づけ、館内の掲示による注意喚起や職員間での事例共有、対処方法の確認を継続的に実施している。
- ・日常業務の繰り返しによって起こりやすい「うっかりミス」や「ヒヤリハット」を防ぐため、原因や対策を職員同士で確認し合う場を設けている。また、盗難などの被害を防ぐため、利用者への注意喚起チラシの配布、職員による館内の見回り強化にも取り組んでいる。
- ・入浴時の異常に速やかに対応できるよう、職員の巡回を強化している。あわせて、体調不良時の入浴や長湯の危険性について声かけを行い、事故の未然防止に努めている。
- ・地震などの災害が発生した場合に備え、対応手順の確認を行い、職員間で共有している。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・光熱水費や燃料費の高騰などによる経費の増加が運営上大きな課題となっている。令和7年度は、一部の施設において設備の故障に伴う入浴施設の休止があったが、通常どおり営業した場合は、さらに経費が増加した可能性が高い。
- ・高齢者向けの施設であるため、入浴中の事故やトラブルを未然に防ぐには多角的な取組が求められる。窓口において利用者の体調や異変に気づくことは非常に重要である一方、入浴は利用者自身の判断に委ねられる部分が大きいため、注意喚起に関心を示さない利用者への事故防止策が必要となっている。
- ・公共施設マネジメントに基づき、統廃合等の方向性が示されている施設もある中、適切な維持管理や利用促進のための改修要望をどのように担当課と協議・調整していくかが課題と認識している。また、各施設における運営の方向性なども協議・調整が必要と考える。
- ・水道やボイラー設備の配管は、老朽化に伴い小規模な故障がしばしば発生しているが、根本的な解決には大規模な改修が不可欠となっている。

(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

- ・利用料金収入については、設備の修繕に伴う休止期間があったことなどにより、年間計画額に達しなかった。以前は、高齢者の「入浴も含めた、いこいの場」として利用されていたものが、コロナ禍後は「入浴施設」としての利用が多くなっていることから、利用形態の変化も利用料金収入に影響を及ぼしていると考えられる。利用料金収入は年間計画額を下回ったものの、光熱水費等の経費削減に努め、令和6年度より支出を抑えることができた。
- ・施設ごとに工夫を凝らし、利用者の増加に取り組んだ結果、新規の利用者や利用控えをしていた方々が徐々に来館するようになってきている。また、利用者からのクレームは一定数あるものの、良い評価も多くいただいている。クレームについては真摯に受け止め、対応可能なものは優先的に改善することで利用満足度の向上に努めた。
- ・積極的な自主事業の実施等により、コロナ禍前の利用状況に近づくよう努めたこと、また、設備修繕等による休止を除けば利用者数が少しずつ上向いていることを踏まえ、自己総合評価を「C」とした。

② 次年度以降の取組み

- ・老人憩いの家を持つ役割を全職員が認識し、共有したうえで、日々の運営に反映していく。
- ・利用料金収入確保のため、イベントを積極的に開催し、リピート率の向上を図るとともに、新規利用者の増加にも取り組む。
- ・イベントをはじめとする情報を積極的に発信し、地域や日頃利用者されている以外の方から施設に対する理解が得られるよう取り組んでいく。
- ・地域包括ケアシステムの一翼を担う施設として、健康づくりや地域づくりに寄与する取組を進めていく。