

平成27年度指定管理者適用施設 モニタリング評価調書

No. 25  
ID 101001

【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	高齢者福祉課	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、実施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、実施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、計画が予定どおり実施された
2 (劣る)	<ul style="list-style-type: none"> <li>協定、計画の一部が予定どおり実施されない</li> <li>管理運営の一部において、市の指導が必要</li> </ul>
1 (悪い)	<ul style="list-style-type: none"> <li>協定、計画が全て実施されない</li> <li>管理運営の全てにおいて、市の指導が必要</li> <li>市の指導を受けてもなお、全く改善が図られない</li> </ul>

【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24年4月1日	～	平成29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)							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	H24	H25	H26	H27	対前年比	評価	
		石川老人憩の家 利用者数	人	19,848	20,840	22,541	21,344	95%		
		大豆島老人憩の家 利用者数	人	21,056	20,207	23,809	22,071	93%		
		茂菅老人憩の家 利用者数	人	15,148	15,443	14,474	14,634	101%		
		若槻老人憩の家 利用者数	人	15,600	16,237	15,978	17,118	107%		
		新橋老人憩の家 利用者数	人	12,026	11,253	11,663	11,781	101%		
		東長野老人憩の家 利用者数	人	14,583	13,748	14,133	13,984	99%		
		(特記事項) ・H27年度6施設全体の利用者数は前年比で1.6%減となった。(6施設全体利用者数 H26 102,598人、H27 100,932人) (減少の理由: 常連利用者の来館がなくなったこと及び自主事業の講座、イベントの参加者減少によるもの)							#DIV/0!	
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>								
	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>食と農に関するもの</li> <li>健康づくり・介護予防講座(体操、音楽療法、認知症予防)</li> <li>鑑賞・交流に関するもの(桜・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>			<追加事業> <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</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(入浴用品等販売促進)</li> <li>季節の花の苗や種の無料配布</li> <li>ポイントカードの実施</li> </ul>					
サービス維持・向上の取組み(広報等)	講座やイベント開催について、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。利用頻度に応じた付加サービス(ポイントカード:規定回数利用で憩の家利用券プレゼント)の実施や、高齢者の新たな生きがいづくりに繋がるサービスに取り組み、利用者数と収入の増加を図っている。									

3

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	
	(2) 調査、会議等の内容 <ul style="list-style-type: none"> <li>館内に「利用者の声」コーナーとして目安箱を設置し、広く意見を求めている。</li> <li>複数回開催する利用者懇談会等の席で要望・苦情の意見を集約している。</li> <li>日常的な利用者とのコミュニケーションにより生の声を拝聴している。</li> </ul>	
利用者からの評価・苦情等	(3) 調査、会議等の結果 <ul style="list-style-type: none"> <li>全体としては、浴室やトイレ等の設備に関する要望や意見が多かった。また、施設利用のマナーに関する意見、要望も多く出ている。</li> <li>自主事業については、お祭りや世代間交流の企画が好評であり、ポイントカードや販売部門もさらに充実を求める意見が寄せられた。</li> </ul>	3
	(1) 良好とする評価 <ul style="list-style-type: none"> <li>お風呂が温かくてよい。浴室の壁や天井なども綺麗で気持ちよい。</li> <li>タオル、シャンプー等のほか食べ物販売があるので便利。レンジや冷蔵庫などが利用できる。</li> <li>お祭りが楽しく、元気になれる。毎日やってほしい。</li> <li>マナー違反の利用者にしっかり注意してくれるので有難い。</li> <li>子どもとの交流の他、面白い講座やイベントが楽しい。</li> <li>カラオケセットが設置されて良かった。(一方、未配置の施設からは導入要望あり)</li> </ul> (2) 苦情・改善等の要望事項 ①トイレを水洗化にしてほしい。また、男女を分けてほしい。 ②館内は冷暖房をもっと回してほしい。お風呂の湯温に対する意見(お湯を水でうすめるマナー違反の利用者等) ③カラオケがうるさい。ロビーのギター演奏もやめてほしい。 ④障害者の付き添い者の無料扱いについて。また、おむつ利用者、刺青利用者、マナー違反の利用者に対する利用制限。 ⑤販売品目を増やしてほしい。  <<対応措置>> ①衛生管理・清掃に気を付けている。トイレの構造的な問題については市と相談・検討が必要。 ②設定数値の基準を設けて運用している。(無理のない範囲で節水・節電を利用者に呼び掛け) ③④施設の目的と規定を説明のうえ、公の施設として利用いただくよう、お互いの理解を求めている。 ⑤施設の目的に合っている品物については追加を検討している。	

事業収支 (単位：円)	指定管理者収支（平成27年度）				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		平成27年度決算		平成26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	8,751,000	利用料金	8,804,020	歳入	使用料		使用料	
	指定管理料	61,471,000	指定管理料	61,471,000		雑（納付金）		雑（納付金）	
支出	委託料		委託料		歳出	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			その他		その他	
	その他収入	1,860,000	その他収入	1,845,000					
	計	72,082,000	計	72,120,020		計	0	計	0
事業収支 (単位：円)	人件費	30,368,000	人件費	29,318,916	歳入	指定管理料	61,471,000	指定管理料	61,325,000
	設備管理費	6,348,000	設備管理費	7,229,531		委託料	64,800	委託料	
	備品購入費	2,028,000	備品購入費	2,415,299		需用費	69,336	需用費	
	修繕費	1,622,000	修繕費	1,384,800		役務費		役務費	3,888
	光熱水費	22,429,000	光熱水費	17,936,863		使用料・賃借料	3,000	使用料・賃借料	3,000
	事業費	150,000	事業費	1,890,985		修繕費	1,911,600	修繕費	782,460
	事務経費	1,648,000	事務経費	2,119,866		工事請負費	694,440	工事請負費	238,680
	本社経費	5,127,000	本社経費	5,343,798		備品購入費		備品購入費	
	その他	2,362,000	その他	2,996,616		その他	33,920	その他	65,772
	計	72,082,000	計	70,636,674		計	64,248,096	計	62,418,800
自主事業	収入		収入	1,122,161					
	支出		支出	800,972					
	自主事業損益	0	自主事業損益	321,189					
損益		0		1,804,535	差引	-64,248,096		-62,418,800	
人件費比率【人件費（賃金等）／平成27年度指定管理者事業支出】（支出に占める人件費の割合） 41.5%									
本社経費が、計画額と実績額で異なる理由				リスクマネジメントや安全衛生に関して、社内での研修会及び検討会議を増やしたことによる経費の増					

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)		
	『石川、大豆島、茂菅、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)		
	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"/>	3
	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"/>	3
	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"/>	3
	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"/>	3
	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	☑	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	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。また、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。	4	
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
<ul style="list-style-type: none"> <li>・憩の家を中心とする地域が盛り上がりえる企画として、季節ごと（桜・夏・秋）にお祭りを実施。（地元区長も来賓として参加。地域住民からも農産物を提供いただき来館者に提供。）</li> <li>・世代間交流として、近隣の保育園・幼稚園との交流を定期的実施。（伝統風習、利用者グループが出向いて披露、運動会等への参加。）</li> <li>・地元役員を含めた利用者懇談会により利用者ニーズの把握、意見交換。</li> <li>・地元雇用や、地元事業者を優先した購入・修繕により、地域を活用。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・地元の障害福祉団体が作ったパン、おやき等の販売を定期的に行い、これら地域福祉施設の活動を知ってもらうよう周知機会（場所等）の提供に努めた。</li> <li>・老人クラブによる施設庭の清掃、公民館への駐車場貸出。</li> <li>・他のサークル活動団体との関係づくり。（お祭りへ招待等）</li> <li>・利用促進のチラシに、マッサージや地域サロンを紹介。</li> <li>・館内ギャラリーに地元の保育園児たちの作品を展示。</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>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	6	
危機管理体制	3	12	
地域連携	4	8	
<b>合計得点</b>			

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>・「施設の有効活用」については、昨年度「4」としており、継続して各種講座及びイベント等の自主事業を実施したものの、利用者数が昨年に比べ1.6%の減となったため「3」とした。</li> <li>・「地域連携」では、施設やイベントについての周知を継続して行い、積極的に地域住民の参加を促している。また、憩の家が所在する地区との関わり（地区の保育施設等・地区内雇用・地区内事業者の利用等）を積極的に行い、地域との連携を図っているため「4」とした。</li> <li>・利用者からの意見・要望では、施設の不適正利用者（マナー違反者）に関することが挙げられているため、これら該当者への指導・対応について検討を行う必要がある。</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）
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・引き続きサービス内容の改善・向上に取り組む。</li> <li>・利用者数の増加に取り組む。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者数が6施設全体で対前年比98.4%と減少したものの、継続して、利用者懇談会の開催や地域との連携等によりニーズを把握し、自主事業を積極的に実施して利用者サービスの向上を図っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者ニーズの把握により、新規の利用者の開拓及び魅力のある講座、イベントの企画を検討する。</li> </ul>

次年度の目標・取組み等（施設所管課）
<ul style="list-style-type: none"> <li>・サービス内容の改善・向上に取り組む。</li> <li>・利用者数の増加に取り組む。（新規利用者の獲得等）</li> <li>・接遇教育に力を入れ、接遇の向上を図る。（マナー違反者への対応など）</li> </ul>

## 指定管理者自己評価

C

## (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

## 【施設的环境づくり】

・来館者が「笑顔、ゆっくり、はっきり。傾聴、気配り」を感じられる運営に心がけている。コミュニケーションを通じて、高齢者の持つ日常の不安や悩みを少しでも緩和できるように努めている。

・コミュニケーションボードの設置、飾りと色彩を重視した掲示物、作品展の定期的な入れ替え等を行っている。高齢者になじみ深い音楽や安らぎの音楽を大広間で流すことにより、居心地の良い空間づくりに努めている。

## 【自主事業など企画の実施】

・企画する自主事業は市報、有線放送、新聞・雑誌、その他報道機関等で広報し呼びかけ、多くの方に活動を知ってもらうように努めている。

・体の痛み予防、音楽療法等介護予防・認知症予防講座、モノづくりなど趣味の講座、不安解消の為の終末講座や法律相談など多数実施している。

・利用者懇談会の開催や、利用者及び地域の方々の意見を聴く会を設け、利用者ニーズを把握しながら実施している。

・地域ぐるみでお祭りを実施。保育園等地元園児の招待や、園のイベントに参加し、世代交流企画を実施。

・館内にて、アルコール液・ティッシュペーパーを無料配布のほか、冷たい飲用水を提供。また、入浴用品・インスタント食品・菓子類・福祉団体によるパン類を販売。

## ② 業務の効率化に対する取組み

## 【コスト削減】

・継続的に空調、電灯の効率的な使用や、洗い場での節水を利用者に呼びかけ節約を図った。

・排水溝の詰まりによる修繕に備えた日時清掃・点検の徹底。また、修繕や除雪等可能な箇所は極力現地職員で行い、指定管理6施設の職員間で応援・技術指導を行い委託料等を削減した。

・物品の購入・修繕等の業者依頼の際は、同じ業者から購入することによる輸送費の削減や地域業者の利用に努めた。

・雨水貯留設備の設置により、庭木等の散水に利用し水道水を節約した。

## 【効率的かつ意欲的な業務に向けての取り組み】

・ミーティングと報告（月報・随時）により、公共施設で働いていることを意識して運営した。

・日常的なミスの予防や、発生した不具合への原因究明と対策を毎月のスタッフ会議と施設長会議で実施した。

・内部で職員向けのスキルアップ研修を行っている。

## ③ その他

## 【利用者と協同しての施設運営・ボランティア育成】

・地域のイベント（敬老の日、文化祭など）への自主サークルの参加について支援している。

・ボランティア活動として、老人クラブの協力を得て定期的な施設周辺の草取り・花壇の手入れをしている。（作業終了後は入浴・茶話会による施設利用）

・福祉に関連した学校の生徒等を受け入れ、福祉に関する作業学習の一環として館内業務の体験を実施し、利用者からも「館内が明るく元気な雰囲気になる」等の好評価を得ている。

・県が行う「クールシェア」「ウォームシェア」への施設登録を行い、夏季冬季期間の施設の開放と利用促進活動を行った。

## 【危機管理等の対応・衛生管理についての取組み】

・急病人に対する応急処置方法を学び、即座に対応するスキルと心構えの教育を実施した。利用者の長湯による体調不良等を未然に防ぐため、浴室を中心とした定期的な職員の見回りを実施している。

・重大事故の可能性を最小限にとどめるため「1人になる」状況を極力つからないよう努めている。

・レジオネラ菌、感染症や熱中症等への対策について定期的に職員への教育を実施した。マニュアル・点検シートの見直しと、食器ほか館内備品等の消毒を実施した。

・ひやりはと等の事例を予防するため、安全衛生委員会を設置し、内部教育や情報の共有など連携を図った。

・盗難被害等の予防のため、職員の見回り強化と、チラシなどによる利用者への意識啓発を行った。

・災害が発生した場合の手順を再確認し、職員の意識啓発を図った。

## (2) 指定管理者業務実施上の課題

・施設は入浴を主としており、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あらゆる観点での取り組みを強化している。来館した利用者の体調の変化・異変の気づきなどの発見能力強化にも力を入れているが、入浴の利用の判断は、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、自身の危機管理に無関心な利用者への啓発対策が必要である。

・館内や敷地内における利用者の物品・車内管理などは、自己責任に委ねる部分である。利用者自身で管理ができるロッカーの設置や、職員による見回りはしているものの場合によっては防犯カメラの設置なども検討が必要となっている。

・施設における様々なニーズ対応のため、幅広い企画（自主事業）が重要であるが、収入につながるものについて、公共施設としてのこれまでの制約（考え方）や行政財産の使用など経費が必要となる場合など、指定管理者としての裁量（判断）で進めにくい状態にある。

・憩の家は全体的に、駐車場不足と公共交通機関面で不便の問題がある。交通手段の確保（充実）は来館の大きな理由であるが、公共交通機関の便数が年々減少しており、車以外の利用者の来館手段が制限される。高齢者には車の免許証の自主返納も勧められており、公共交通機関の今まで以上の充実が必要と考えられる。

・利用者からの要望が特に多いのは、トイレに関することである。汲み取り式や男女兼用トイレは、施設利用の判断基準となる問題である。利用者の増加には、運営面（人的・企画面）のほかに、ハード面の整備も欠かせないことから、施設・設備の改修の検討が必要となっている。

## (3) 次年度以降の取組み

## 【収支面】

・利用者の協力による光熱水費の節約。全体的な経費削減の研究・実施。

・憩の家の活用拡大のための企画・宣伝活動の実施。

・地域と連携した事業の実施。

・利用率向上や収益面に繋がるサービスの企画・実施。

## 【公共サービスとしての施設の役割】

・利用者、市民の目線に立った、民間としての公共施設の管理運営と継続のための取り組みをする。

・地域の人々の協力を得られ、利用者主体による運営の実現のために、地域や利用者から挙げられた要望を早期に対応する。

・地域の小学校、保育園を交えた世代間交流ほか、地域の人々が集まる企画を継続実施する。（地域や地域の施設から高いニーズがある。）

・地域包括ケアシステムに向けての関係団体等とのネットワークづくりを行う。

・新しい趣味を紹介できる活動、その施設独自の企画の推進など、施設を利用してもらえる機会を多く作り、高齢者福祉の一翼を担う介護予防のための施設運営を行う。（地域活動につなげる。地域に元気のある人を増やす。利用したいと思える施設づくり。）

## 【指定管理者自己評価基準】

A：計画や目標を上回る、B：計画や目標をやや上回る、C：計画や目標どおり、D：計画や目標をやや下回る、E：計画や目標を下回る