

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. 26
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、豊野）、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	高齢者福祉課	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】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	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、生きがいつ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、各種の相談に応ずるとともに、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】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、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)	・協定、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、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	2 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)					

施設利用状況		利用区分等	単位	H24	H25	H26	H27	対前年比	評価
施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)		老福：生きがづくり講座受講者数	人	14,747	14,892	13,189	13,309	101%	3
		老福：地域福祉活動利用者数	人	26,511	24,864	27,140	20,534	76%	
		老福：グループ活動利用者数	人	35,296	34,900	27,901	32,685	117%	
		憩の家：施設利用者数	人	21,822	23,070	22,838	22,132	97%	
								#DIV/0!	
		(特記事項)	柳町老人福祉センターでは、大会議室の空調故障により夏の使用が出来なくなったため、利用者数が減少した。						
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入浴設備の提供 ②はり・マッサージの実施							
自主事業	<ul style="list-style-type: none"> ・ノルディックウォーキング、スポーツ吹き矢等講座の実施 ・ケアマネ、行政書士等の相談会の開催 ・種・苗交換市 ・不用品交換市 ・ロビーコンサート ・利用者・地域交流発表会 			<追加事業> <ul style="list-style-type: none"> ・木工細工、しめ縄飾り（世代間交流） ・地域住民、団体を交えた企画の実施 ・ボランティア（研修生）の受入れ ・夏祭り、秋祭り、クリスマス、餅つき、節分等の季節企画 					
サービス維持・向上の取組み（広報等）	<ul style="list-style-type: none"> ・講座、イベント等について、広報ながのへの掲載をはじめ、地域の回覧、有線放送（豊野）等により周知を図っている。 ・豊野では、インターネットによるブログを活用して活動内容や企画の周知を図っている。 ・館内等にて無料配布物（ポケットティッシュなど）を活用し、施設紹介に励んでいる。 ・高齢者以外の方も参加できる発表会や祭りの開催等、地域との交流に努めている。 								

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	利用者アンケート	4
	(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。(400人中233名から回答) ・「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 58.3% ①施設全般(とても良い22%/まあまあよい46%/普通18%/あまり良くない6%/とても不満0%/無記入8%) ②職員の対応(とても良い59%/まあまあよい30%/普通4%/あまり良くない1%/とても不満0%/無記入6%) ③講座内容(とても良い72%/まあまあよい16%/普通8%/あまり良くない0%/とても不満0%/無記入4%)			
利用者評価	(1) 良好とする評価 ①施設 ・トイレ、お風呂がきれいで気持ちが良い【東北】 ・飾りがきれい ・駐車場が広がったのがよい【東北】 ・図書コーナーにカーテンができたので感じがよい【柳町】 ・使うとき、部屋が暖かい(涼しい)のが嬉しい ②対応 ・職員が丁寧・親切な対応してくれる ・話を聞いてくれる ・駐車場対応がとても助かる【東北】 ・何かをお願いするとすぐに対応してくれるので嬉しい ③講座 ・先生が親切 ・心身の健康に役立ち元気になれる ・張り合いができる		4
	(2) 苦情・改善等の要望事項 ①施設 ・駐車場が狭い、雨天時の状態が悪い【東北】 ・ロッカーがない【東北】 ・浴室備品、下駄箱が汚い【東北】 ・交通が不便【湯福】 ・エレベーターがない【湯福】 ・エアコンがない【豊野】 ・小銭切れや売り切れで自販機が使えない ②対応 ・職員によって対応に差がある ・以前の職員と比べて職員が親身になってくれない。 ③講座 ・開催希望のジャンルを増やしてほしい ・曜日を覚えてほしい ④他 ・シャワーの温度が一定でない。【東北】		
利用者からの評価・苦情等	<<対応措置>> ・衛生的な指摘については、見回りの強化や利用者に対しての呼びかけを実施するなど即時対応している。 ・修繕可能なものは準備でき次第対応し、修繕計画について市、業者に提案する。 ・対応については、接遇研修を行う等、職員による対応に差が出過ぎないように、日々の意識の向上に努める。 ・講座については、ニーズを把握し、効果等を検討したうえで、実施可能なものは単発や連続で実施検討する。 ・施設の利用に関することは利用者相互に理解しあえるよう、利用者とのコミュニケーションを図り、利用者へ呼びかける。		

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	4,631,000	利用料金	3,865,090	歳入	使用料	197,562	使用料	148,770
	指定管理料	49,087,000	指定管理料	49,087,000		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		その他収入	972,404					
	計	53,718,000	計	53,924,494		計	197,562	計	148,770
自主事業	人件費	22,619,000	人件費	19,700,090	自主事業	指定管理料	49,087,000	指定管理料	48,078,000
	設備管理費	7,381,000	設備管理費	9,320,162		委託料	委託料	181,440	
損益	備品購入費	0	備品購入費	0	差引	需用費	1,916,231	需用費	1,976,574
	修繕費	1,000,000	修繕費	812,311		役務費	役務費		
	光熱水費	9,742,000	光熱水費	9,832,729		使用料・賃借料	507,888	使用料・賃借料	148,466
	事業費	6,660,000	事業費	6,095,751		修繕費	745,200	修繕費	577,260
	事務経費	2,728,000	事務経費	2,374,403		工事請負費	459,000	工事請負費	68,040
	本社経費	3,588,000	本社経費	4,540,600		備品購入費		備品購入費	
	その他		その他			その他		その他	
	計	53,718,000	計	52,676,046		計	52,715,319	計	51,029,780
	収入		収入						
	支出		支出						
	自主事業損益	0	自主事業損益	0					
	損益	0		1,248,448			-52,517,757		-50,881,010
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）									37.4%
本社経費が、計画額と実績額で異なる理由				・現場職員の退職に伴う本部職員派遣により増加した。					

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)		
	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

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。		
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"> 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 地域のボランティアセンターとして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"> 小中学校等の地域の団体と協同して、施設の祭りと地域活動への参加による世代間交流企画の実施と促進 地域施設への講座・自主サークルの派遣 地域の福祉学校の生徒及び福祉を目指す緊急人材育成の研修生の受け入れと学校卒業式への参加 	

【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	4	16		
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		
66				

評価理由	<ul style="list-style-type: none"> 利用者アンケートは昨年度と比較すると不満が少なく、また、要望把握に努め出来る限り対応しているため、「利用者評価」は「4」とした。 地域団体と協力し、イベントの相互参加を行うなど積極的に地域連携を行っているため、「地域連携」は「4」とした。 アンケートにより利用者のニーズを把握し講座を開催しているほか、多様な地域連携事業を展開して地域福祉の拠点としての役割を果たし、指定管理者として適切に事業運営を行っている。
------	---

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"> 周辺施設と連携し、地域ごとの利用者のニーズを把握し、魅力ある講座の実施に努め、施設の利用増加を図る。 	<ul style="list-style-type: none"> 地域団体や周辺施設と連携し、ニーズ把握に努め、魅力ある講座を充実させている。柳町ホール空調が故障したことにより、利用者は減少している。 	

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、地域福祉活動や世代間交流を充実させる。また、利用者ニーズを把握し、利用増加を図る。
---------------------	---

(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）の取組み】
- ・お立ち寄りボードや装飾物作り、七夕作品や雛人形の展示等、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・デイサービスセンター等とも協力し、世代を超えた飾りつけを行った。
 - ・ボランティアセンターと連携し、気軽に会話や相談ができる「縁側」コーナーを設置することで、休憩や会話、相談ができる空間作りに取り組んだ。【湯福・豊野】
 - ・衛生管理のため、館内での消毒を呼び掛け、また必要時には、消毒液、ティッシュペーパー（施設案内を差込）の無料配布等を行った。
- 【施設の利活用の為の取組み】
- ・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、ブログ、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・現代社会での備え・孫育て講座等、多世代交流可能な企画を行った。
 - ・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た。
 - ・カラオケ大会、クリスマス鑑賞やセンター発表会では、中学校の吹奏楽や地域の団体に参加していただき、地域間交流を行った。特に、柳町ホールの再開を祝って行った夏の感謝祭では、ニュースポーツなどの子供も楽しめる企画をし、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、世代間・地域に開かれた行事となった。
 - ・地域行事に向き、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。

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。また、東北ではデマンド監視装置により電力量の削減に努めた。
 - ・日常的な清掃・点検の徹底により、不具合が発生しないよう心がけた。また、修繕、除雪等可能な箇所は極力内部職員で行い、委託料を削減した。
 - ・品質に問題のない薬品、洗剤の研究や、効果的な処理方法を取り入れた清掃を継続して実施した。
 - ・物品の購入は、単価の削減のために一括購入を実施した。また、地域業者の利用に努め、関係づくりを心がけている。柳町ホールの冷暖房機故障の際には、業者の好意により格安でのヒーター確保が可能となった。
 - ・消耗品の節約、不用品のリサイクルを活用した。また、雨水貯留設備の設置により、庭木等の散水に利用し節水した。
- 【効率的かつ意欲的な業務に向けての取組み】
- ・現場ミーティングと報告（月報・随時）や施設長会議を実施し、意識付け（マンネリ防止）をもてる環境づくりを行った。
 - ・職員を対象とした講師のための技術研修や、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実施した。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】
- ・地域でのリサイクル品の回収活動やゴミ拾いに参加した。
 - ・地域の介護施設へ自主サークルを派遣し発表を行った。
 - ・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。
 - ・サポートステーション、養護学校等からの生徒を社会体験の場として受け入れた。なお、養護学校の卒業式には昨年同様、施設長が参加した。
 - ・利用者ボランティアに、施設屋外の清掃美化（園芸・落ち葉掃き・除雪）の協力をしていただいた。
- 【危機管理・安全衛生管理の取組み】
- ・意識の持続・原因対策を共有しあうための学習会を、各事業所会議及び公共施設長会議に併せ毎月実施した。
 - ・湯あたりなどの急病人への応急処置方法の学習や利用者に対しての呼びかけ、室温・湯温の確認など職員の見回りを強化した。
 - ・盗難などの被害予防のため、職員の見回り強化や定期的なチラシの掲示などでの利用者への呼びかけを実施した。
 - ・レジオネラ菌、感染症や熱中症への対策について定期的に職員への教育を実施した。マニュアルと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。
 - ・「ひやりはっと」「リスクアセスメント」の確認を行い、事故予防の為、安全衛生委員会を中心とした内部伝達、教育、業態間連携を実施した。
 - ・災害が発生した場合に備えての手順と緊急意識の再確認を行った。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・利用者からの駐車場に対する要望が多く、またトラブル防止や充実したサービス提供のためにも、駐車場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、利用者負担をお願いすることになる。東北では第2駐車場の確保がされたが、不安定な地盤状態が今後も懸念される。交通手段の充実、利用者にとって非常に大きな来館理由となっている。また、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るため、冬季の駐車場確保は大きな懸念となっている。
- ・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、耐用年数が経過している設備等が年々増えているため、定期的に必要な修繕が増加している。
- ・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多いが、職員による見回りを強化した上で、万が一に備え、ロッカーや防犯カメラの設置なども必要となっている。

(3) 次年度以降の取組み

- ニーズにあった「心と体の健康づくり」の充実、「その地域に必要な、役立つ施設となること」を目的とし、次の事項に留意し運営していきたい。
- 【高齢者が「独りにならない、しない」施設】
- 高齢者が「孤立」しないで生きていることを実感でき、さまざまな人との交流の場として、「独りではない。多くの人とふれあい、ぬくもりを感じられる施設」創りに取り組む。
- 【心と体の健康づくりに貢献する施設】
- 生き生きとした人生のために、心身機能の維持・向上を目的とした健康づくり講座、趣味・楽しさ・仲間作りの発見を目的とした生きがいづくり講座を通じて、一人ひとりが活力をもって元気になる健康増進に特化した施設創りに取り組む。また、抱えている問題や不安、困りごとに対し、さまざまな情報を提供できるような環境づくりに努める。
- 【地域・社会に関わり、みんなが元気になれる施設】
- 来館する方それぞれが元気になり、「高齢者の元気→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。自分のための活動が地域のための活動となり、子供から高齢者までそれぞれが老若男女安心して暮らせる地域を考えることのできる諸活動に取り組む。

【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