

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. 29
ID 101005

【施設状況】

グループ名称	松代老人憩の家										
指定管理者名	一般社団法人長野市開発公社						法人番号	9100005000010			
所管課	主	101000	高齢者福祉課	副							
構成施設	1394	松代老人憩の家									
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	高齢者に対して、教養の向上、レクリエーション等の場を提供し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"> 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)	<ul style="list-style-type: none"> 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	一般社団法人長野市開発公社				指定回数	4 回		
指定期間	平成25年4月1日	～	平成29年3月31日	4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)							

2 施設の有効活用

		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)	利用者数		人	34,866	33,864	33,761	32,315	96%	3
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
		(特記事項)							
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"> 入浴設備の提供 はり・マッサージ事業 							
	自主事業	<ul style="list-style-type: none"> 血圧測定 温泉講座 健康体操 生きがいづくり講座 売店運営 バレンタインデーチョコットとプレゼント 			追加事業 ・交通安全教室				
サービス維持・向上の取組み(広報等)		<ul style="list-style-type: none"> ホームページの活用、独自パンフレット及びポスター作成、地元新聞折込等により、施設PR活動を実施。 隣接する国民宿舎松代荘、保健保養訓練センターと一体となった施設運営・広報活動により、周知に努めている。 							

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 その他	3
	(2) 調査、会議等の内容 交通手段、利用目的、利用頻度、接客態度、自主事業への参加の有無などについて (※回答23名) ※利用者要望把握方法については、来館者用のアンケート箱設置による回答と、利用者から直接窓口に要望があった意見聴取を合わせたものである。	
利用者からの評価・苦情等	(3) 調査、会議等の結果 ①性別(男性56%、女性44%) ②年齢(60代17%、70代60%、80代17%、90代4%) ③交通手段(バス9%、自家用車48%、自転車17%、バイク4%、その他4%、無記入17%) ④利用目的(休養22%、風呂69% マッサージ9%) ⑤利用頻度(毎日7%、週1回21%、2~3回34%、3~4回21%、無記入13%) ⑥マッサージ利用(ない69%、ある21% 無回答8%) ⑦売店利用(ない39%、ある39%、無記入22%) ⑧風呂(良い69%、やや良い8%、普通13%、無記入8%) ⑨職員の接客(良い65%、やや良い9% 普通13%、無記入13%) ⑩体操教室(良い26%、やや良い5%、普通17%、無記入52%)	3
	(1) 良好とする評価 ・毎日温泉に入れて有り難い。 ・憩いがあることに感謝している。 ・広間やお風呂が綺麗に清掃してある。 ・いつも気持ち良く使わせてもらっている。 (2) 苦情・改善等の要望事項 ①入浴時間を5時頃まで延長してほしい。 ②常連客のマナーが悪い。 ③トイレ男女別と水洗化してほしい。 《対応措置》 ①入浴時間については、条例で定められた施設利用時間内で行っているため、入浴時間の延長等に関しては、市と相談・検討が必要。また現地では、顧客満足度を高められるよう、入浴とは別に自主事業の回数を増やした。 ②利用者同士のトラブルがないよう、職員による巡視を強化した。 ③トイレの改修は、費用の問題等もあるため、市と協議しながら検討する。	

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	3,343,000	利用料金	3,424,990	歳入	使用料		使用料	
	指定管理料	9,792,000	指定管理料	9,792,000		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	405,000	その他収入	406,173					
	計	13,540,000	計	13,623,163		計	0	計	0
自主事業	人件費	6,344,000	人件費	6,574,822	自主事業	指定管理料	9,792,000	指定管理料	9,763,000
	設備管理費	2,268,000	設備管理費	2,074,218		委託料		委託料	
損益	備品購入費	324,000	備品購入費	247,765	差引	需用費		需用費	
	修繕費	270,000	修繕費	313,580		役務費		役務費	
	光熱水費	2,552,000	光熱水費	2,118,374		使用料・賃借料		使用料・賃借料	
	事業費	180,000	事業費	69,552		修繕費		修繕費	357,588
	事務経費	963,000	事務経費	1,038,689		工事請負費		工事請負費	351,000
	本社経費		本社経費			備品購入費		備品購入費	
	その他	639,000	その他	711,353		その他	52,720	その他	52,720
	計	13,540,000	計	13,148,353		計	9,844,720	計	10,524,308
	収入	805,000	収入	659,265					
	支出	742,000	支出	706,850					
	自主事業損益	63,000	自主事業損益	-47,585					
	損益	63,000		427,225			-9,844,720		-10,524,308
	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）								50.0%
	本社経費が、計画額と実績額で異なる理由								

3

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) 所長1名(1名)、嘱託職員2名(2名)、臨時職員1名(1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		
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	安全対策	☑	3
	1 危機管理マニュアルなどが整備されているか		
	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	☑	
	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。	3	
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
①地元諸団体や地元サークル活動団体との連携を深め、会場の提供など福祉の向上に努める。 ②地元地域の活性化に貢献するため、生きがいきり学習の支援。 ③豊富な成分を有する天然温泉は、その機能の高さから地元住民を中心に幅広く利用されている。地元の重要な資源として、また天然温泉が地域にもたらす付加価値と積極的な地元事業者への発注による経済効果など地域住民と共に魅力ある施設を目指す。		

【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>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	3	6	
合計得点			

評価理由	<ul style="list-style-type: none"> 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。 健康体操教室、各種教養講座及び各種イベント等の自主事業を積極的に実施し、利用者サービスの向上を図っている。 隣接する国民宿舎「松代荘」や「長野市保健保養訓練センター」と一体となった運営が、広報や運営コストの面において効果を上げている。 利用者数においては減少傾向にあるため、引き続き、集客に向けた取組みを行っていく必要がある。
------	--

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"> 利用者数の減少に歯止めをかけるよう、サービス向上に取り組む。 自主事業の収支が黒字となるよう、コスト削減と売り上げの向上に取り組む。 	<ul style="list-style-type: none"> 講座の開催や商品の販売等の自主事業を積極的に実施し、集客及び利用者サービスの向上に努めた。 自主事業の赤字額は従前に比べ大幅に圧縮されているものの、売上の減少により赤字の解消には至っていない。 	<ul style="list-style-type: none"> 自主事業の黒字に向けて、魅力的な品物の販売導入や、各支出額のコスト削減に向けて分析、検討する。

次年度の目標・取組み等 (施設所管課)	<ul style="list-style-type: none"> 隣接施設 (松代荘・保健保養訓練センター・かがやきひろば松代等) 及び地域と連携を図り、利用者ニーズを十分把握するとともに、利用者サービスの向上と集客につなげる。 自主事業の収支が黒字となるよう、コスト削減と売り上げの向上に取り組む。
---------------------	--

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

- ・日々、利用者の方には「真心・感謝・親切」をモットーに施設運営に努めた。また、所長が職員に対し、挨拶や会釈等の指導を行い、全職員が利用者の立場に立って感謝の気持ちで対応している。
- ・受付に見えた利用者にはなるべく声掛けをし、常連客である場合は顔色などで体調を確認しながら長湯を避けてもらうなど、利用者への気配りに努めている。
- ・地場産野菜をはじめ季節商品の販売により利用者のサービス向上に努めている。
- ・自主事業による顧客満足度の向上に努めている。
- ・公社が運営する他施設の看護師を活用して健康体操、血圧測定を実施している。

② 業務の効率化に対する取組み

- ・隣接施設「長野市保健保養訓練センター」との共同チラシを作成・配布し、効果的かつ効率的な施設周知を行うとともに、広告費を削減している。
- ・隣接施設「長野市保健保養訓練センター」「松代荘」と協力して効率的な温泉管理作業（水路の清掃等）をしている。
- ・状況により職員による修繕を行い経費削減を図っている。
- ・こまめに水道や電気を消したり、冷暖房を調節するなど、光熱水費の削減に努めている。

③ その他

- ・総入場者目標値には及ばなかったが、利用料金の合計額が計画額より増加し目標値を達成したことに加え、経費の削減に努め、収益を確保することが出来た。
- ・職員は3分の2が松代地区に在住し、業者についてもほとんどが松代町内であるなど、地域資源の活用にも努めている。
- ・熱中症や感染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。また、急病に対する応急処置を看護師より学びスキルを高めた。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・利用者満足度を高めるためには、ハード面の整備が必要であり、施設老朽化に伴う整備及び維持管理が増大している（給湯ボイラー、トイレ水洗化及び男女別、大広間の障子とサッシの間の板張り部分、和室の網戸、グレーチングの設置工事等）。
- ・利用者の拡大に向けて、効果的な広報の手法を研究する（チラシ部数の増加、ホームページなどを使用した周知など）。

(3) 次年度以降の取組み

- ・利用者に好評である体操、血圧測定、マジックショーなどに加え、季節の行事を行うなど、自主事業の充実を図る。
- ・施設内での広告掲示やチラシの配布、予算が確保できた場合にはホームページなどを活用した情報発信に努める。
- ・講座でのアンケートや利用者からの聞き取りから、高齢者のニーズを把握し講座や運営に反映させる。
- ・利用者のニーズを把握し、売店商品の見直しを行う。
- ・接遇研修・障害を理由とする差別を解消するための職員対応などの職員研修を実施し、接遇スキル等の資質向上に努める。
- ・かがやき広場等関係団体と連携を図り生きがい作りの拠点に活用する。

【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