

【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)	・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	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)					

施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)	利用区分等	単位	H25	H26	H27	H28	対前年比	評価
	石川老人憩の家 利用者数	人	20,840	22,541	21,344	21,420	100%	
	大豆島老人憩の家 利用者数	人	20,207	23,809	22,071	21,313	97%	
	茂菅老人憩の家 利用者数	人	15,443	14,474	14,634	14,696	100%	
	若槻老人憩の家 利用者数	人	16,237	15,978	17,118	18,000	105%	
	新橋老人憩の家 利用者数	人	11,253	11,663	11,781	11,291	96%	
	東長野老人憩の家 利用者数	人	13,748	14,133	13,984	14,465	103%	
	(特記事項) ・H28年度6施設全体の利用者数は前年比で0.25%増となった。(6施設全体利用者数 H27 100,932人、H28 101,185人) (増加の理由:施設企画行事を地区の回覧で定期的にお知らせを行ったり、地域企画を館内お知らせボードに掲載した)							
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	<ul style="list-style-type: none"> 入浴設備の提供 はり・マッサージ事業 		<追加事業> ・ボランティア(研修生)の受入れ ・法律、終末セミナーなど家族の不安解消講座の実施 ・夏祭り、クリスマス、餅つき、節分など季節企画 ・正月、バレンタイン(ホワイト)デーでの感謝企画 ・手ぶらで憩の家企画(入浴用品等販売促進) ・季節の花の苗や種の無料配布 ・ポイントカードの実施				
	自主事業	<ul style="list-style-type: none"> 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) 食と農に関するもの 健康づくり・介護予防講座(体操、音楽療法、認知症予防) 鑑賞・交流に関するもの(桜・秋祭り・お笑い演芸会等) 東長野利用者発表会(春季・秋季) 近隣保育園・幼稚園に互いが赴き、交流会 ボランティア活動その他地域活動に関するもの 						
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、利用者と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"> 館内に、「利用者の声」コーナーとして、アンケート用紙とアンケートボックスを設置し、来館者からの広い意見を求めている。コーナーは、多くの来館者が利用するロビー等に設置し、飾りつけや張り紙など、目立つように工夫している。 年に複数回開催する利用者懇談会等での要望・苦情など意見を集約している。 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。 	
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"> 感想と要望その他について、「利用者コーナー」としていただいた意見は、回答(報告)として、施設に掲示しました。口頭などで頂いたものについては、職員間での話し合いの上、即時改善可能なものは改善し、金額がかかるもの等は、改善に向けて調整等を行った。 利用者懇談会での内容は、報告として施設に掲示した。 	3
	(1) 良好とする評価	<ul style="list-style-type: none"> お風呂が温かく、とてもうれしい。浴室の壁・蛇口カランなども綺麗で気持ちよい。庭もきれいになった。 職員さんの心遣いがうれしい。大雪時、車が溝にはまった時にも助けていただいた。わがままな利用者になんか言ってくれぬのも、有難い。体調不良時、家族(利用者)を見守ってくれてとても助かった。 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も自由に使える。 館内が温かい(入口に設置した暖房カーテンを見て) ・電気が明るくなり、居やすくなった。 園児との交流が楽しい。その時の写真展示がいいね。脳トレゲーム、音楽講座や風呂の日、正月の企画もうれしい。 	
	(2) 苦情・改善等の要望事項	<ol style="list-style-type: none"> トイレを水洗化してほしい。また、館内の電気も暗い。駐車場もなくて困る(来館者が多い場合) お風呂の湯温に対する意見、蛇口の湯温が一定でないなどがある。 備品、食料品等を設置してほしい。(カラオケセット、電子レンジ、自販機) 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。 弁当を注文してほしい。 	
	<<対応措置>> <ol style="list-style-type: none"> 汲取り式の為、衛生管理・清掃には特に気を付けている。また大規模の修繕を要する箇所は早期に復旧できるよう計画的に進めている。(電灯については復旧済) 事故予防の為設定数値の基準を設けていることを説明(張り紙済み)。また、蛇口・シャワーは不良時に修理している。 可能なものは準備でき次第対応し、難しい事項は代替品で対応したりと、実現に向けて相応の取り組みを行っている。 条例で違反する状態を職員が発見した場合は即座に対応可能ですが、そうでない場合は個別に確認しながら「福祉」の観点で相談しながら慎重に進めている。また、必要な場合には状況を担当課に伝えながら、利用者にはお互い理解し合う観点での利用をお願いしている。 前日までにご連絡いただければ可能である。 		

事業収支 (単位：円)	指定管理者収支（平成28年度）				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		平成28年度決算		平成27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	8,766,000	利用料金	8,542,290	歳入	使用料		使用料	
	指定管理料	61,486,000	指定管理料	61,486,000		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	1,875,000	その他収入	1,740,000					
	計	72,127,000	計	71,768,290		計	0	計	0
事業収支 (単位：円)	人件費	29,745,000	人件費	29,664,749	歳入	指定管理料	61,486,000	指定管理料	61,471,000
	設備管理費	6,635,000	設備管理費	8,345,203		委託料	388,800	委託料	64,800
	備品購入費	3,208,000	備品購入費	2,027,453		需用費		需用費	69,336
	修繕費	1,310,000	修繕費	2,174,490		役務費		役務費	
	光熱水費	21,708,000	光熱水費	16,706,629		使用料・賃借料	3,000	使用料・賃借料	3,000
	事業費	935,000	事業費	1,327,265		修繕費	1,211,922	修繕費	1,911,600
	事務経費	1,901,000	事務経費	2,052,904		工事請負費	1,008,720	工事請負費	694,440
	本社経費	4,800,000	本社経費	4,897,200		備品購入費		備品購入費	
	その他	1,885,000	その他	3,765,854		その他	114,760	その他	33,920
	計	72,127,000	計	70,961,747		計	64,213,202	計	64,248,096
自主事業	収入		収入	1,273,572					
	支出		支出	1,011,637					
	自主事業損益	0	自主事業損益	261,935					
損益		0		1,068,478	差引	-64,213,202		-64,248,096	
人件費比率【人件費（賃金等）／平成28年度指定管理者事業支出】（支出に占める人件費の割合）									41.8%
本社経費が、計画額と実績額で異なる理由				教育・研修会の実施増加のため（安全衛生・危機管理・管理者研修等）					

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		
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行われたか		
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	<input checked="" type="checkbox"/>	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	<input checked="" type="checkbox"/>	
	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	<input checked="" type="checkbox"/>	
	2 防災訓練など、必要な訓練が実施されたか	<input checked="" type="checkbox"/>	
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	<input checked="" type="checkbox"/>	
	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	<input checked="" type="checkbox"/>	

7 地域連携

地域連携	評価
<p>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。</p>	4
<p>協定内容・指定管理者提案</p>	
<p>追加された内容、未実施の内容及びその理由</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 地域の方が主体で芸能を披露しあい見学できる企画として、季節毎お祭りを実施（桜夏秋祭り）、クリスマス会他季節企画実施。地域住民から農作物の差し入れ頂き、来館者に提供。※地元区長も来賓参加頂く。 ・ 地域世代間交流として、近隣の保育園・幼稚園との交流を互いの施設で定期的に実施（カルタ他伝統風習、歌や折り紙、運動会等への参加） ・ 利用者懇談会による地元ニーズの吸い上げ、地元在住者との意見交換 ・ 地元雇用を前提とした体制づくり、地元事業者を優先した購入と修繕 <ul style="list-style-type: none"> ・ 地元の障害福祉団体製造の軽食等の販売による地域支援。 ・ 老人会による施設庭の清掃、地域緑化事業としてアジサイなどの植樹いただく。また、公民館への駐車場貸出。 ・ 地域からの依頼時、桜祭り披露団体のボランティア派遣。 ・ 回覧に、マッサージや地域サロン、ケアマネ相談会の紹介 ・ ギャラリーに地元の園児たちのお礼の作品と写真展を展示 ・ 県が企画したクール（ウォーム）シェアなどの事業に参加 	

【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	<p>総合評価</p> <p>指定管理者の健全性</p> <p>地域の連携</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>----- 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	
合計得点			62

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。 ・ 地区の老人会による施設周辺の清掃や保育施設との交流など、連携に根ざした施設運営がされている。また、施設の行事を地区回覧で定期的にお知らせするほか、地域の情報を施設で周知するなど、積極的に地域との連携に取り組んでいることから、「地域連携」は「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）
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 引き続きサービス内容の改善・向上に取り組む。 ・ 利用者数の増加に取り組む。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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するなど、利用者サービスの向上を図っている。 ・ 利用者数は6施設全体で前年比0.25%の増となった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 全ての施設で利用者数が増加するよう、引き続き利用者ニーズの把握に取り組む。

次年度の目標・取組み等（施設所管課）	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者のニーズを把握し、新規利用者の開拓に取り組む。 ・ 全施設の利用者増加に向け、魅力ある講座、イベントの企画に取り組むなどサービスの向上に努める。
--------------------	--

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

A. 施設的环境作り

- ・来館者に常に「笑顔、ゆっくり、はっきり。傾聴、気配り」を感じていただける運営、相手に喜んでいただける運営に心がけている。1日を通した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利用者対応に努めている。
- ・飾りと色彩を重視した掲示物、玄関交流ボードでのお知らせ、ギャラリー作品展の定期的な入れ替え、七夕や雛人形の展示、花の苗・種を無料配布を行っている。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での雰囲気作り。
- ・衛生管理として館内でのアルコール液・ティッシュペーパーの無料配布（施設の案内を折込）等を行った。
- ・冷たい飲用水の提供。入浴用品、インスタント食品と菓子類の販売開始、福祉団体によるパン類の販売機会を増やした。

B. 自主事業など企画の実施による利用者及び地域サービス

- ・企画する自主事業は市報、有線、紙面、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た。またティッシュペーパーに施設の案内を販促として折り込んだり施設の案内（チラシ）も作成し、地域に回覧し、集客に結び付くよう、継続して活動を行った。
- ・体の痛み、音楽療法等介護予防・認知症予防レク、モノ作りなど趣味の講座、不安解消のための「終末講座」「行政書士相談」など多数実施。専門のケアマネを毎月派遣し、「介護等福祉相談会」も実施した。また、利用者懇談会を開催し、利用者及び地域の方々意見を聴く会を設けた。
- ・憩の家祭りを利用者主体で実施。地域から披露する方も増え、来賓として区長さんや近隣の高齢者施設も招待し地域間交流に努めている。
- ・保育園児を招待したり、園のイベントに参加したりと、世代交流企画の実施。準備から終了後もお互いの張り合いの場となっている。

② 業務の効率化に対する取組み

1) コスト削減・業務の効率化に対する取組み

- ・電灯、水道の節約、効率的なボイラー管理、空調の効率的かつ経済的な運営を利用者の協力を得て継続実施。
- ・日時清掃・点検の徹底により、不具合が深刻な状態にならないよう管理を行っている。特に修繕で可能な箇所は極力内部職員で行い、他施設からの応援により修繕スキルも身につけている。又、利用者の自発的な協力も頂いている。なお、除雪は極力本部応援を含む内部職員で対応した。
- ・消耗品の節約及び業者依頼の場合の地域的に効率的な手配（関係づくり）を心がけている。一方、一括購入による経費削減も特に重視。
- ・雨水装置設置により、庭木の水管理を特に経費面で効果的に行っている。

2) 効率的かつ意欲的な業務に向けての取組み

- a) 下記点でのミーティングと報告（月報・随時）により、常に公共の施設で意識の向上をもてるよう環境づくりを行なっている。
- ・効果的な運営のために行っていること（日常業務） ・利用者、地域に関する取り組みとその成果 ・新たな課題、取り組み目標 ・施設の各種点検と改善（修繕）箇所 ・利用者の声（良い声・要望・苦情） ・事故報告、ひやりはっと、にっこり報告
- b) 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ている。

③ その他

1. 利用者として協同しての施設（ボランティア意識をもつ）の一環として、下記の取組みを行った。

- a) 施設及び地域のイベントへの発表として、利用者または地域芸人の紹介と披露の場の提供。披露いただいた団体の地域への紹介。また、利用者には屋外の清掃（落ち葉や除雪）の協力も頂いている。老人会では定期的に施設周りの草取り・花壇の手入れをしていただき、作業終了後は入浴・茶話会で施設を利用頂いている。
- b) 地域の福祉学校の生徒及び福祉を目指す研修生の受け入れ。館内の業務を体験し、利用者からも評価を頂いている。

2. 危機管理・安全衛生管理等について

- ・「ひやりはっと」「リスクアセスメント」「事故報告」、事故予防のための学習会（組織として「安全衛生会議」）を実施し、下記観点での各事業所会議及び公共施設長会議にて定期的な意識持続と強化（職員と利用者相互の）とスキル強化を目的として学習を共有している。
- (1) 湯あたりなどの急病人への応急処置方法を消防他福祉職員研修を通じて学ぶ。高齢者の観点でヒートショック対策を実施。利用者からの「発見・通報」も重要な為、浴室内で「1人になる」状況を極力作らないよう協力をお願いしている。(2) 主として入浴時と駐車場内での盗難被害予防
- (3) レジオネラ菌、感染症や熱中症への対策 (4) 各マニュアルと点検シートの見直し、担当外職員による衛生管理・事故予防等の巡視
- (5) 地震など災害が発生した場合に備えての手順と緊急確認意識の再確認

(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様々な観点での取組みを意識している。来館した利用者の体調の変化・異変に気づくことへの能力は非常に重要であるが、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、施設としての啓蒙活動に無関心な方に対しての事故防止策も必要になる。
- ・館内での利用者物品の管理・車内の管理などは、利用者の予防意識を備える、そのための機会を設けるなど、施設側として前提となる備えを行った後は利用者責任に委ねる部分が生じる。職員の日常的な見回り強化はもちろんであるが、近年は不審人物の来館機会が増えており、ロッカーを可能な施設には配置しているが、鍵をかけるなど利用者の協力も含めて職員による見回り・呼びかけ・注意深い観察力を要する場面が増え、準備周到な不審者に対し職員の精神的負担・求められる意識も過大となっている。また犯行時は警察他関係機関への連携を密とするが、警察からは防犯カメラの設置を求められたり、犯行者に対しての指摘には危険を伴うなど課題は多い。
- ・施設の目的のためにはあらゆるニーズ対応のため、幅広い企画（自主事業）が重要であるが、公共施設としての制約（統一性）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、駐車場の不足または公共交通機関面で不便がある。駐車場と交通手段の確保（充実）は、利用者にとって大きな来館の理由となっているが、特にイベント企画時など大勢の来館が見込まれる場合、来館者には逆に駐車スペース不足で不便となる場合もある。
- ・水道、ボイラー関係配管など全面改修が必要な状態が続いているため、都度の小規模配管修繕が定期的に発生していること。

(3) 次年度以降の取組み

A. 収支面、利用促進面

- 1) 利用者の協力を目的とした水道光熱費・燃料費の節約。また全体的な経費の研究。
- 2) 憩の家の活用拡大のための企画・宣伝活動。地域と連携した事業。
- 3) 利用率アップのほか、収益に繋がるサービスを企画・実施する。

B. 公共サービスとしての施設の役割の確認

- 【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】【地域・社会に関わり、みんなが元気になれる施設】のため、相手の気持ちを尊重し、誠意をもった対応と「人」としての対応を福祉の観点で対応することを利用者と共に職員がもつことを最も重要とする。その観点で利用者主観による祭り運営・講座・趣味の生きがいなどを地域の人々と幼稚園・公民館ほか類似施設とともににより運営に協力を得られる地域作りをもつ。→「憩の家」の役割と立場の「連携」地域包括ケアシステムの一施設として、施設単体としての自主事業を重要としながらも、地域他団体と連携して総合的な地域づくりの点からも、地域連携観点での事業の企画を推進する。また、施設としての数値増加の観点からは、常連の方のほか、利用対象（60歳）になって間もなく利用したいと思える企画運営を常に心がける。

【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