

【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)、老人憩の家(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 3
	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
		老福：生きがいがづくり講座受講者数	人	14,892	13,189	13,309	13,469	101%	3
		老福：地域福祉活動利用者数	人	24,864	27,140	20,534	12,045	59%	
		老福：グループ活動利用者数	人	34,900	27,901	32,685	34,014	104%	
		老福：その他	人	0	0	0	13,797	#DIV/0!	
		憩の家：施設利用者数	人	23,070	22,838	22,132	22,116	100%	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
(特記事項) 「地域福祉活動利用者数」欄には、H27まで「地域福祉活動以外の利用数」も含んでいるが、H28から地域福祉活動とその他に分けて計上している。									
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	・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 ・エンディング、行政書士、ケアマネ等の相談会の開催 ・種・苗交換市 ・不用品交換市 ・ロビーコンサート、カラオケ大会 ・利用者・地域交流発表会			<追加事業> ・木工細工、しめ縄飾り(世代間交流) ・夏休みこども教室(利用者のグループが小学生に夏休み研究等を実践指導する企画) ・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)	・企画する講座やイベントについて、広報ながのへの掲載の他、新聞紙面、地区回覧、各施設への配布、有線放送等により周知を図っている。また、その実施した様子を豊野ではインターネットによるブログでお知らせしている。 ・イベント時には館内で無料配布物(ティッシュペーパーでの広告折込や消毒用アルコール液)の配布を行い、施設紹介や体調管理意識等を呼び掛けている。 ・上述の企画(単発講座他発表会、祭り)については、高齢者以外の方も参加できるよう地域及び世代間交流に努めた。								

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	3
	(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258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 65% ①施設全般(とても良い28%/まあまあよい52%/普通13%/あまり良くない2%/とても不満0%/無記入5%) ②職員の対応(とても良い46%/まあまあよい38%/普通6%/あまり良くない2%/とても不満0%/無記入8%) ③講座内容(とても良い58%/まあまあよい32%/普通8%/あまり良くない0%/とても不満0%/無記入2%)		
利用者からの評価・苦情等	(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 ・駐車場が止めやすくなった ・飾りがきれい ・冷房が新しく入りうれしい ・使うとき、部屋が暖かい(涼しい)のありがたい ・夏休みのこども教室でいろいろ教えてもらいうれしかった。またお願いします。 ②対応 ・職員が丁寧・親切な対応をしてくれる ・元気になる ・駐車場案内がとても助かる【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・楽しい ・楽しく体を動かしている ・楽しい、生きがいができる	3
	(2) 苦情・改善等の要望事項	①施設 ・駐車場の雨天時の状態が悪い【東北】 ・ロッカーがない【東北】 ・シャワーの温度が一定でない。【東北】 ・交通が不便【湯福】、駐車場が狭い【柳町】 ・エレベーターがない【湯福】 ・エアコンがない【豊野】 ②対応 ・職員(施設)によって対応に差がある(他施設では・・・) ③講座 ・開催ジャンルを増やしてほしい ・曜日を変えてほしい	
	<<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する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。また、備品の配置や駐車場の整備等も市に実施頂いたり、内部で手配したりと、実現に向けて対応の取り組みを行っている。 ・対応については、施設により可能不可能な事項は臨機応変に対応している。 ・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 3,900,000 指定管理料 49,087,000 委託料 販売収入等 その他収入 731,000 計 53,718,000	収支実績額	利用料金 3,887,770 指定管理料 49,087,000 委託料 販売収入等 その他収入 859,038 計 53,833,808	歳入	使用料 雑（納付金） 行政財産目的外使用料 59,570 その他 計 59,570	平成27年度決算（前年度）	使用料 雑（納付金） 行政財産目的外使用料 197,562 その他 計 197,562	
支出	人件費 21,800,000 設備管理費 7,131,000 備品購入費 0 修繕費 900,000 光熱水費 10,208,000 事業費 6,885,000 事務経費 2,610,000 本社経費 4,184,000 その他 計 53,718,000	収支実績額	人件費 20,536,553 設備管理費 9,624,230 備品購入費 0 修繕費 588,945 光熱水費 8,714,945 事業費 7,135,170 事務経費 1,829,964 本社経費 3,698,940 その他 計 52,128,747	歳出	指定管理料 49,087,000 委託料 978,480 需用費 1,376,548 役務費 使用料・賃借料 550,042 修繕費 837,388 工事請負費 備品購入費 その他 計 52,829,458	平成27年度決算（前年度）	指定管理料 49,087,000 委託料 1,916,231 役務費 使用料・賃借料 507,888 修繕費 745,200 工事請負費 459,000 備品購入費 その他 計 52,715,319		
自主事業	収入 支出 自主事業損益 0	収支実績額	収入 支出 自主事業損益 0						
損益	0	1,705,061	差引	-52,769,888	-52,517,757				
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)								39.4%	
本社経費が、計画額と実績額で異なる理由				減価償却費（印刷機リース）を本社経費→施設管理費に計上した					

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 配置実績 (うち市内雇用職員数) 【老人福祉センター】センターごとに所長1名（正規職員）、指導員は湯福2名（非常勤職員）、柳町1名（正規職員）、東北1名（正規職員）、豊野2名（非常勤職員） 【老人憩の家】所長1名（兼務）、臨時職員1名（6名による交代勤務） 老人福祉センター1施設の所長は市外在住、その他の職員は市内在住	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	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"/>	
	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"/>	
	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"/>	
	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"/>	
	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	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守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		
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		

7 地域連携

地域連携	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	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。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。		4
	<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 地域の担い手づくりのため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、施設の祭りや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の運動会卒業式など主要イベントへの参加 	

【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	<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>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	12	
危機管理体制	3	6	
地域連携	4	8	
合計得点			

評価理由	<ul style="list-style-type: none"> 地域団体と協力し、イベントへ参加する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。 アンケートなど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、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ており、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、ニーズの把握に努め、魅力ある講座を充実させており、利用者の増加につながった。 	

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。 今後も利用者ニーズの把握に努め、更なる利用者増加を図る。
---------------------	---

(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】

・玄関前の館内のお知らせボードの設置、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継続して行っている。

・地域のボランティアと連携し、「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、消毒液の設置とサービスとして無料配布等を行った。

【施設の利活用のための宣伝の取組み】

・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、ティッシュペーパーに施設案内を利用促進として差込む他、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・現代社会での不安に対する備え・夏休みこども講座（自主サークルが指導）等、多世代交流の企画を行った。

・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。

・東北・豊野のセンター発表会では地元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。また柳町の夏の感謝祭では、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る交流行事となった。

・公民館ほか敬老会など地域行事に出向き、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、継続的な電力量削減に努めている。

・日常的な清掃・点検の徹底により、不具合が深刻にならないよう管理を行っている。また、修繕、除雪等可能な箇所は極力内部職員で行い、外注経費の削減に努めるとともに職員のスキルアップにも繋げている。

・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量・絨毯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。一方、関係づくりのため、品目によっては地域業者の利用に努めている。

・消耗品の節約、不用品のリサイクルを活用した。また、雨水貯留設備の活用により、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】

・各現場会議と報告（月報・随時）や施設長会議を毎月実施し、各施設で好評な事案または問題事項を出し合い、常に他施設の情報も取り入れながら、自施設の立ち位置（状況）を再認識し、新鮮な観点で業務に臨む意識付けを心がけている。

・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定期的実施している。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。

・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、養護学校の主要イベントには昨年同様、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）の協力をさせていただいている。

【危機管理・安全衛生管理の取組み】

・「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意識強化（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、ヒートショック対策 (2) 主として入浴時の盗難などの被害予防

(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

・利用者からの駐車場に対する要望が非常に多い。交通手段の充実は、利用者にとっては大きな来館の動機であるため、駐車場の確保・施設までの足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、継続的な砂利の設置が今後も必要である。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、排雪の処理も冬季の運営の大きな課題である。

・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、近年は不審人物の来館機会が増えている。特に憩の家のような入浴施設では、ロッカーを配置しているが、利用者の協力も含めて職員による見回り・呼びかけの必要性が増え、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るなど課題は多い。

(3) 次年度以降の取組み

公共の福祉分野に求められる「市民が生きがいを持ち、社会参加の促進を図る」姿を目標とし、そのためにニーズにあった「心と体の健康づくり」の充実、「その地域が必要なもの、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】、【心と体の健康づくりに貢献する施設】

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。心身機能の維持・向上のための健康づくり講座、趣味・楽しさ・仲間作りのための生きがいづくり講座を通じて、一人ひとりが活力をもてる施設創りに取り組む。また、抱えている問題や不安、困りごとの緩和に繋がるような環境づくりに努める。

一窓口対応を含め、人間本来の「善」の考え方を利用者と共に職員が持つ。また、変化する社会の要望・制度に後れを取らないこと。

【地域・社会に関わり、みんなが元気になれる施設】

上述の個々の健康づくりを、「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、それぞれが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。

→地域包括ケアシステムの一施設として、施設単独としての利用者数の維持増加はもちろんだがそれとは別に、他団体との連携を常に意識した、「地域を総合で運営する」イメージも大きく持ち、これから求められる社会システムに備える。

【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