

平成28年度指定管理者適用施設 モニタリング評価調書

No. 31
ID 106501

【施設状況】

グループ名称	保健保養訓練センター							
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	106500	保健所健康課	副				
構成施設	1519	保健保養訓練センター						
施設分類	06	保健福祉2型	施設利用者圏域	02	広域施設	利用制適用区分	03	一部利用料金制
施設概要	保養室3（ベッド16床）、機能回復訓練室、浴室2（男性用・女性用）、食堂、調理室、トイレ3（男性用・女性用・障害者用）、機械室、事務室等							
施設設置目的	市民の健康の保持及び増進を図るとともに、身体に障害のある者の継続した機能訓練の用に供する。							
基本方針等	主に身体に軽度の障害がある者を対象として、自主的な機能訓練の継続による身体機能の回復促進と、健康の保持増進を図るため、効能の高い温泉入浴や宿泊及び休憩の施設利用を提供する。							
主な実施事業	宿泊・休憩、機能回復訓練、食事、入浴、利用者を対象とした教室・講座・レクリエーション行事等							

【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30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 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
		延利用者数	人	3,794	3,388	3,162	2,719	86%	3
		うち宿泊者	人	3,738	3,338	3,141	2,705	86%	
		うち休憩者	人	56	50	21	14	67%	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
(特記事項) 利用者は80代から90代の高齢者が主で、固定客の繰り返し利用が多い状況である。									
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	<ul style="list-style-type: none"> センターの利用の許可に関する業務 センターの施設及び設備の維持管理に関する業務 センターの利用の制限に関する業務 センターの利用料金の収受に関する業務 センターの利用許可の取消しに関する業務 センターの物品の維持管理に関する業務 							
	自主事業	<ul style="list-style-type: none"> 利用者の利便性向上のための食堂・売店運営 利用者の健康の保持・増進及び身体機能の回復促進を図るための軽運動・体操等の実施（1日2回各1時間程度） 各種教室・講座・レクリエーション行事の開催（月1～2回程度） 							
サービス維持・向上の取組み（広報等）		<ul style="list-style-type: none"> ホームページによる広報・利用予約、開発会社の総合パンフレットを活用しての広報、国民宿舎松代荘の調理部門との連携による食事メニューの充実など 							

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	<ul style="list-style-type: none"> 利用者アンケート及び聞き取りを実施した。 	
利用者からの評価・苦情等	(3) 調査、会議等の結果	静養14人 リハビリ4人 その他4人 ・利用目的 ・接遇について 良い22人 普通9人 悪い3人 ・健康管理について 良い23人 普通11人 悪い0人 ・食事について 良い15人 普通12人 悪い5人 ・料金について 高い1人 普通21人 安い14人 ・施設、部屋等について 良い19人 普通8人 悪い2人	
	(1) 良好とする評価	<ul style="list-style-type: none"> 現在のままで良い 体操やゲートボールをして他の人とおしゃべりとお風呂が楽しみ 家庭的なところが良い 温泉が良い 気楽に利用できるところが良い 	
	(2) 苦情・改善等の要望事項	<ul style="list-style-type: none"> 送迎をしてほしい 食事メニューの見直し 全館冷房にしてほしい イベントのある時に宿泊をしたい 	
《対応措置》		<ul style="list-style-type: none"> 利用者層に合わせたメニューの見直しを行った。 新規イベントや教室等の実施回数を見直しを行った。 	

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 指定管理料 委託料 販売収入等 その他収入	7,481,000 36,898,000 962,000	利用料金 指定管理料 委託料 販売収入等 その他収入	5,756,200 36,898,000 927,847	歳入	使用料 雑（納付金） <small>行政財産目的外使用料</small> その他	使用料 雑（納付金） <small>行政財産目的外使用料</small> その他	
支出	人件費 設備管理費 備品購入費 修繕費 光熱水費 事業費 事務経費 本社経費 その他	27,625,000 1,808,000 426,000 1,772,000 7,651,000 374,000 3,090,000 2,595,000	人件費 設備管理費 備品購入費 修繕費 光熱水費 事業費 事務経費 本社経費 その他	26,871,240 1,584,848 418,286 2,781,821 6,032,454 302,317 3,213,443 2,225,187	歳出	指定管理料 委託料 需用費 役務費 使用料・賃借料 修繕費 工事請負費 備品購入費 その他	指定管理料 委託料 需用費 役務費 使用料・賃借料 修繕費 工事請負費 備品購入費 その他		
計	45,341,000	計	43,582,047	計	0	計	0		
自主事業	収入 支出 自主事業損益	11,988,000 11,563,000 425,000	収入 支出 自主事業損益	9,742,102 9,385,469 356,633					
損益	425,000	509,084	差引	-38,863,308	-38,863,308				
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)								61.9%	
本社経費が、計画額と実績額で異なる理由									

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)			常勤2人(2人) [支配人1、施設従事者1]、嘱託・臨時12人(12人) [施設従事者12] 計14人(14人)
	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			
セルフトレーニング等	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滞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	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保護のための対策が適切であったか		<input checked="" type="checkbox"/>
	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	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。		3
	<ul style="list-style-type: none"> 温泉源泉所有者や地元の旅館ホテルと連携を図りながら共存共栄の理念を掲げ管理運営に当たる 国民宿舎松代荘調理部門との連携による食事メニューの充実を図る 天然温泉を重要な資源として、また天然温泉がもたらす地域への波及効果と積極的に地元食材等を利用した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>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	3	6	
合計得点			

評価理由	<ul style="list-style-type: none"> 利用者との積極的なコミュニケーションやアンケートの実施により利用者ニーズを随時把握し、自主事業の充実（教室等開催回数の増、工夫したレクリエーション行事の企画、食事メニューの見直し）を図り、満足度・サービスの向上に取り組んでいる。また、チラシ作成による新聞折込やインターネットへのホームページ掲載など広報を行っているが、施設利用者は年々減少している。 老朽化が進んでいる施設（築35年経過）にあつて、軽微な修繕は外注せず職員が対応するなど経費の節減に考慮した効率的な運営を行っている。 利用者のほとんどが80歳以上の高齢者であるため、看護師の雇用により健康状態の把握を行い事故を未然に防止するよう努めているとともに、危機管理等の各種マニュアルが整備されており防災訓練を実施するなど、利用者が安全で安心できるような運営体制を整えている。
------	--

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"> 自主事業の各種講座等の充実、市有施設を活用してのPR、利用者の定着化が進むような利用後のフォロー等 施設の特徴が多くの人々に認知されるよう、新聞折込やインターネットを利用して効果的な周知を行い、新規利用者や継続利用者の開拓 	<ul style="list-style-type: none"> 利用者ニーズの把握により自主事業である各種教室・行事については回数の増加や工夫した企画を行っている。 隣接施設と合せてチラシを作成し新聞折込で周知している。ホームページに利用者からのメッセージを載せるなど親しみやすく、予約も可能とし工夫されている。 	

次年度の目標・取組み等（施設所管課）	<ul style="list-style-type: none"> 施設が老朽化（築35年経過）しているため、当該施設の維持、継続経費等について検証していく。 施設利用者が年々減少しているため、当該施設の設置目的に対する利用需要等を検証していく。
--------------------	--

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

- ・利用者と積極的なコミュニケーションを図り、家庭的な施設運営に努めた。
- ・ホームページで情報の提供サービスに努めた。
- ・看護師による利用者の健康管理を行い安全、安心な施設管理に努めた。
- ・自主事業を充実するとともに開催の回数を増やし利用者の参加しやすい場を整えた。
- ・地場産農産物の販売による利用者サービスの向上に努めた。
- ・お客様アンケート結果に基づき、利用者満足度を向上させられるよう努めた。
- ・お客様を飽きさせることのないよう運動会、クリスマス会や随時スノードーム(置物オブジェ)作り・折り紙教室などを開催した。
- ・マジックショー、歌謡ショーなどイベントを開催した。

② 業務の効率化に対する取組み

- ・ホームページからの予約システムにより業務の効率化を図った。
- ・隣接施設との協同チラシを作製、地域を限定して配布し効率的な施設周知と広告費の削減を図った。
- ・隣接施設との協働による効率的な温泉管理作業を実施した。
- ・状況に応じて職員による維持修繕を実施した。

③ その他

- ・高齢者の利用が中心であることから、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

- ・施設老朽化に伴う整備費の予算化
- ・温泉管理に伴う修繕費及び備品の予算化

(3) 次年度以降の取組み

- ・ホームページや施設案内チラシを活用するとともに地域包括支援センターなどを定期的に訪問し、施設認知度を高め誘客に努める。
- ・病院（整形外科）等にも周知をし、温泉施設の利用促進を図る。
- ・利用者とのコミュニケーションを図りながら料理、売店商品の充実を図る。
- ・利用者ニーズに合わせた自主事業を開催し、CS向上を図る。
- ・研修による職員資質の向上を図る。
- ・類似施設などと連携をして誘客に努める。

【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