

平成26年度指定管理者適用施設 モニタリング評価調書

No. 25
ID 101001

【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	04005	長野県高齢者生活協同組合						
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)	<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	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 3
	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

No. 25

		利用区分等	単位	H23	H24	H25	H26	対前年比	評価
施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)		石川老人憩の家 利用者数	人	21,184	19,848	20,840	22,541	108%	4
		大豆島老人憩の家 利用者数	人	21,099	21,056	20,207	23,809	118%	
		茂菅老人憩の家 利用者数	人	16,739	15,148	15,443	14,474	94%	
		若槻老人憩の家 利用者数	人	15,835	15,600	16,237	15,978	98%	
		新橋老人憩の家 利用者数	人	11,957	12,026	11,253	11,663	104%	
		東長野老人憩の家 利用者数	人	14,473	14,583	13,748	14,133	103%	
								#DIV/0!	
		(特記事項) ・H26年度全体の利用者数は前年比5%増(6施設全体利用者数 H25 97,728人、H26 102,598人)							
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 自主提案講座の実施 							
	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) 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・幼稚園との交流会 ボランティア活動その他地域活動に関するもの 			<追加事業> <ul style="list-style-type: none"> 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 季節の花の苗や種の無料配布 ポイントカードの実施 				
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。季節の祭り等のイベントを開催し、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による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)を実施し、利用者の増加及び収入額を図っている。新たなサービスに取り組み、利用者数と利用料金の増加を図っている。								

3 利用者評価

No. 25

		区分	内容		評価
利用者評価	利用者要望把握	(1) 利用者要望把握方法	聞き取り		3
		(2) 調査、会議等の内容	<ul style="list-style-type: none"> 複数回開催する利用者懇談会等の席で要望・苦情の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。 「利用者の声」コーナーとして目安箱を設置し、広く意見を求めている。 		
利用者からの評価・苦情等	利用者要望・苦情等	(3) 調査、会議等の結果	全体的に、浴室やトイレ等の設備や、駐車場に関する要望や意見が多かった。また、お風呂の湯温や、施設内の冷暖房の意見なども多く出た。 自主事業については、音楽療法の講座や、平成26年度から実施したポイントカードの実施が良いとの意見が多く挙げられた。		
		(1) 良好とする評価	<ul style="list-style-type: none"> 浴室の壁、天井などが綺麗。またシャワー修理等をお願いしたら、すぐ直してくれる。 タオル、シャンプー等の他に食べ物販売があるので便利。レンジや冷蔵庫などが利用できる。 お祭りが楽しく、元気になる。毎日やってほしい。 利用者間のトラブルを解決してくれるので、ありがたい。 子どもとの交流の他、面白い講座やイベントが楽しい。 ポイントカードが良い。 		
		(2) 苦情・改善等の要望事項	①トイレを水洗化にしてほしい。また、男女を分けてほしい(新橋、若槻)。 ②駐車場が少なく、止めにくい(茂菅、若槻)。浴室も、洗い場が少ない。 ③室温や湯温を上げてほしい、または下げてほしいとの要望がある。 ④軽食販売で、弁当を販売してほしい。 ⑤職員の接遇態度に差がありすぎる。		
		<<対応措置>>	①衛生管理・清掃に気を付けている。 ②③費用及び場所等の問題があるが、構造的な問題については、市と相談して検討予定。 ④館内温度計・湿度計と環境省による熱中症指標の数値に基づき、設定数値の基準を設けている。 ④パンやラーメン等の販売を増やし、サービス向上を図っているが、弁当販売についても、可能な範囲で実現を検討する。 ⑤接遇研修を行うなど、職員による対応に差が出過ぎないよう、日々の意識の向上に努めている。		

事業収支 (単位：円)	指定管理者収支（平成26年度）				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		平成26年度決算		平成25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	9,027,000	利用料金	8,831,980	歳入	使用料		使用料	
	指定管理料	61,325,000	指定管理料	61,325,000		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	1,860,000	その他収入	1,960,800					
	計	72,212,000	計	72,117,780		計	0	計	0
支出	人件費	30,368,000	人件費	28,585,603	歳出	指定管理料	61,325,000	指定管理料	56,318,000
	設備管理費	6,307,000	設備管理費	6,645,683		委託料		委託料	
	備品購入費	2,078,000	備品購入費	2,988,561		需用費		需用費	
	修繕費	2,030,000	修繕費	563,608		役務費	3,888	役務費	3,860
	光熱水費	22,160,000	光熱水費	22,856,104		使用料・賃借料	3,000	使用料・賃借料	3,000
	事業費	150,000	事業費	1,107,607		修繕費	782,460	修繕費	585,280
	事務経費	1,630,000	事務経費	1,829,624		工事請負費	238,680	工事請負費	421,050
	本社経費	5,127,000	本社経費	4,885,662		備品購入費		備品購入費	184,871
	その他	2,362,000	その他	1,788,730		その他	65,772	その他	
	計	72,212,000	計	71,251,182		計	62,418,800	計	57,516,061
自主事業	収入		収入	448,035					
	支出		支出	224,368					
	自主事業損益	0	自主事業損益	223,667					
損益		0		1,090,265	差引	-62,418,800		-57,516,061	
人件費比率【人件費（賃金等）／平成25年度指定管理者事業支出】（支出に占める人件費の割合） 40.1%									
本社経費が、計画額と実績額で異なる理由				施設の除雪などを現場職員が個別に対応し、経費を削減したため					

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、東長野』 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)		
	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"/>	3
	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"/>	3
	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"/>	3
	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"/>	3
	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	☑	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。	4			
<table border="1"> <thead> <tr> <th>協定内容・指定管理者提案</th> <th>追加された内容、未実施の内容及びその理由</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・顔の家を中心とする地域が盛り上げられる企画として、季節ごとにお祭りを実施（桜、夏、秋祭り）※地元区長も来賓として参加、地元産の農産物など地域から提供いただき、来館者に配布。 ・世代間交流として、近隣の保育園・幼稚園との交流を定期的実施（伝統風習、利用者サークルが外向いて披露、運動会等への参加） ・地元役員を含めた利用者懇談会により利用者ニーズの把握、意見交換。 ・地区内雇用や、地区内事業者を優先した購入・修繕により、地域を活用。 </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・地元の障害福祉団体が作ったパン、おやき等の販売を定期的に行い、地域福祉施設の活動と民間への浸透に努めた。 ・老人クラブによる施設庭の清掃、公民館への駐車場貸出。 ・地域施設にチラシの配布と、祭りへの招待等関係づくり。 ・利用促進のチラシに、マッサージや地域サロンの紹介 ・館内ギャラリーに地元の保育園児たちの作品を展示 </td> </tr> </tbody> </table>		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"> ・顔の家を中心とする地域が盛り上げられる企画として、季節ごとにお祭りを実施（桜、夏、秋祭り）※地元区長も来賓として参加、地元産の農産物など地域から提供いただき、来館者に配布。 ・世代間交流として、近隣の保育園・幼稚園との交流を定期的実施（伝統風習、利用者サークルが外向いて披露、運動会等への参加） ・地元役員を含めた利用者懇談会により利用者ニーズの把握、意見交換。 ・地区内雇用や、地区内事業者を優先した購入・修繕により、地域を活用。
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"> ・顔の家を中心とする地域が盛り上げられる企画として、季節ごとにお祭りを実施（桜、夏、秋祭り）※地元区長も来賓として参加、地元産の農産物など地域から提供いただき、来館者に配布。 ・世代間交流として、近隣の保育園・幼稚園との交流を定期的実施（伝統風習、利用者サークルが外向いて披露、運動会等への参加） ・地元役員を含めた利用者懇談会により利用者ニーズの把握、意見交換。 ・地区内雇用や、地区内事業者を優先した購入・修繕により、地域を活用。 	<ul style="list-style-type: none"> ・地元の障害福祉団体が作ったパン、おやき等の販売を定期的に行い、地域福祉施設の活動と民間への浸透に努めた。 ・老人クラブによる施設庭の清掃、公民館への駐車場貸出。 ・地域施設にチラシの配布と、祭りへの招待等関係づくり。 ・利用促進のチラシに、マッサージや地域サロンの紹介 ・館内ギャラリーに地元の保育園児たちの作品を展示 			

【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 5</p> <p>施設の有効活用 4</p> <p>利用者評価 3</p> <p>事業収支 3</p> <p>管理運営全般 3</p> <p>危機管理体制 3</p> <p>地域連携 4</p> <p>----- 基準値</p> <p>合計得点 66</p>
施設の有効活用	4	16	
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	

評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・「施設の有効活用」について、生きがい講座、介護予防講座、体操教室等各種講座及び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。特に、ポイントカード配布など、利用者数及び利用料金増の企画を追加し、前年度以上に利用者数を増加させたため「4」とした。（対前年比105%） ・「地域連携」で施設やイベントについての周知を強化し、積極的に地域住民の参加を促した。また、マッサージや地域サロンの紹介など、利用者にとって有益な情報を提供し、集客に努めたため「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"> ・利用者懇談会によりニーズを把握し、講座の充実や、地元と密着したイベントを行った。 ・ポイントカード制等の企画の実施によるリピーターの獲得やイベント企画、世代間交流、施設の周知などに努め、新規を含む利用者数を増加させた。（H26年度の利用者数は前年比105%） 		

次年度の目標・取組み等（施設所管課）
<ul style="list-style-type: none"> ・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。（新聞紙面でのクーポンの発行や今年度人気のポイント制等の企画の取組み、保育園・幼稚園との世代間交流など） ・接遇教育に力を入れ、接遇の向上を図る。

(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

【施設的环境づくり】

- ・「良いサービス」とはなにか常に考えながら、来館者に「笑顔、ゆっくり、はっきり、傾聴、気配り」を感じられる運営に心がけている。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よう努めている。
- ・コミュニケーションボードの設置、飾りと色彩を重視した掲示、写真展の定期的な入れ替え等を行っている。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により、居心地の良い空間をつくるよう努めている。
- ・祝日の臨時閉館、また工事等による臨時休館を要した後の振替開館による、利用日の増加。

【自主事業など企画の実施】

- ・企画する自主事業は市報、有線、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ている。
- ・体の痛み予防、音楽療法等介護予防・認知症予防レク、モノづくりなど趣味の講座、不安解消の為の終末講座や法律相談など多数実施している。
- ・利用者懇談会や、利用者及び地域の方々の意見を聴く会を設け、ニーズを把握して実施している。
- ・地域ぐるみの祭りを実施。保育園等地元園児の招待及び園のイベントに参加し、世代交流企画の実施。花の苗・種の無料配布。
- ・要望の多い浴用品、インスタント食品と菓子類の販売、福祉団体によるパン類の販売機会を増やしている。その他、冷たい飲用水を提供している。

② 業務の効率化に対する取組み

【コスト削減】

- ・こまめな消灯等による電気、水道の節約や灯油の使用量削減、空調の効率のかつ経済的な運営を、利用者の協力を得て継続的に実施した。
- ・排水溝の詰まりによる修繕に備えた日時清掃・点検の徹底。また、修繕、除雪等可能な箇所は極力内部職員で行い、内部他施設からの応援、技術指導により委託料を削減した。
- ・物品の購入・修繕等の業者依頼の際は、同じ業者から購入することによる輸送費の削減や地域業者の利用に努めた。
- ・消耗品の節約や不用品のリサイクル活用をした。

【効率的かつ意欲的な業務に向けての取組み】

- ・ミーティングと報告（月報・随時）により、公共施設で働いていることを意識して運営した。
- ・日常的なミスの予防や、発生した不具合への原因究明と対策を毎月のスタッフ会議と施設長会議で実施した。

③ その他

【利用者と協同しての施設運営・ボランティア育成】

- ・地域のイベント（敬老の日、文化祭など）への自主サークルの参加について支援している。
- ・ボランティア活動として、老人クラブによる定期的な施設周辺の草取り・花壇の手入れをしている。（作業終了後は入浴・茶話会による施設利用）
- ・福祉に関連した学校の生徒等を受け入れ、福祉に関する作業学習の一環として館内業務の体験を実施し、利用者からも「館内が明るく元気な雰囲気になる」等の好評価を得ている。
- ・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。

【入浴時の危機管理等の対応・衛生管理についての取組み】

- ・急病人に対する応急処置方法を学び、即座に対応するスキルと心構えの教育を実施した。利用者の長湯による体調不良等を未然に防ぐため、浴室を中心とした定期的な職員の見回りを実施している。
- ・重大事故の可能性を最小限にとどめるため「1人になる」状況を極力つくらぬよう努めている。
- ・レジオネラ菌、感染症や熱中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。マニュアル・点検シートの見直しと、食器ほか館内備品等の最適な消毒を実施した。
- ・転倒等の事故を防ぐために、ひやりはつと等の事例に基づく研修と各施設での可能な対策案を検討・実施した。

(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あらゆる観点での取り組みを強化している。来館した利用者の体調の変化・異変の気づきなどの発見能力強化にも力を入れているが、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。そのため、高齢者の危険防止のために、各職員の継続した意識の高さを保ち続けることに対する外部評価があれば、より職員よっての励みになると思われる。
- ・施設における様々なニーズ対応のため、幅広い企画（自主事業）が重要だが、収入につながるものについて、公共施設としてのこれまでの制約（考え方）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、駐車場確保の問題が依然として非常に大きい。特に茂管、若槻の利用者から駐車場に対する要望が非常に高く、トラブル防止や充実したサービスの提供のために、駐車場の確保が非常に大きな課題となっている。また冬季の除雪後の駐車場確保は大きな懸念となっている。
- ・利用者から、特に要望が高いのは、駐車場の他、トイレの水洗化に関することである。トイレの男女兼用も、施設の利用に大きな判断基準となる問題点である。企画などの運営面のほかに、ハード面で不備が無いことが利用者の満足度に影響するため、設備・備品面での改修の検討が必要。（その他主なものとして、浴槽のタイル全面的修繕・ポイラー関係機器や配管等、発生時には運営に大きな支障となる案件）

(3) 次年度以降の取組み

【収支面】

- ・憩の家の活用拡大のための企画・宣伝活動（新聞紙面でのクーポンの発行など）
- ・利用率や回数券収入増に向けて、利用回数や購入枚数に応じたポイント制等の企画を実施する。

【公共サービスとしての施設の役割】

- ・利用者、市民の目線に立った、民間としての公共施設の管理運営と継続のための取組みをする。
- ・講座でのアンケートや利用者からの聞き取り、利用者懇談会等から、高齢者のニーズを把握し講座や運営に反映させる。
- ・地域の人々の協力を得られ、利用者主体による運営の実現のために、地域や利用者からあげられた要望の早期実施をする。
- ・地域の小学校、幼稚園を交えた世代交流他、地域の人々が集まる企画は先方の幼稚園からも高いニーズを頂いているため、継続する。
- ・生きがいデイサービス、老人福祉センター他、地域包括ケアシステムに向けての関係諸団体とのネットワークづくりによる、「憩の家」の役割と立場を地域で「連携」できるきっかけを作る。
- ・新しい趣味を紹介できる活動、その施設独自の企画の推進など、施設を利用してもらえる機会を多く作り、高齢者福祉の一翼を担える介護予防のための施設運営を行う。

【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