

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. 26
ID 101002

【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）、憩の家（東北）							
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	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】 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、各種相談業務 【老人憩の家】 入浴設備の提供、はり・マッサージの実施、健康づくり、生きがいつくり講座の開催							

【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
	特記事項 (問題等があった場合に、その内容等を記入)			3

2 施設の有効活用

No. 26

		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)		老福：生きがづくり講座受講者数	人	13,664	14,747	14,892	13,189	89%	3
		老福：地域福祉活動利用者数	人	8,993	26,511	24,864	27,140	109%	
		老福：グループ活動利用者数	人	38,887	35,296	34,900	27,901	80%	
		憩の家：施設利用者数	人	23,558	21,822	23,070	22,838	99%	
								#DIV/0!	
		(特記事項) 柳町老人福祉センターでは11月の地震以降、使用できる部屋が限られたこと、東北老人福祉センターでは貸主の事情により第2駐車場が廃止となったことにより、利用者数は減少している。							
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地域ボランティアの育成 ③地域福祉活動に関する講習会、研修会等の開催 ④地域福祉活動を行う者への会場提供 ⑤高齢者の各種相談及び福祉サービスの情報提供 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、研究会等の開催 ⑧高齢者のクラブ活動及びレクリエーション活動の育成 【老人憩の家】①入浴設備の提供 ②はり・マッサージの実施 ③健康づくり、生きがづくり講座の開催							
	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 ・ケアマネ、行政書士等の相談会の開催 ・種・苗交換市 ・不要品交換市 ・ロビーコンサート			<追加事業> ・木工細工、しめ縄飾り（世代間交流） ・地域住民、団体を交えた企画の実施				
サービス維持・向上の取組み（広報等）		・講座、イベント等について、広報ながへの掲載をはじめ、地域の回覧、有線放送（豊野）等により周知を図っている。 ・豊野では、インターネットによる「ブログ」を活用して活動内容や企画の周知を図っている。 ・高齢者以外の方も参加できるイベントの開催など、通常利用者以外にも施設に来てもらう機会を設け、地域との交流に努めている。							

3 利用者評価

No. 26

		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	利用者アンケート			3
		(2) 調査、会議等の内容	<ul style="list-style-type: none"> 講座受講生及びサークル参加者にアンケートを配布、なるべく重複を避け各施設100名を目途に実施。（289人から回答） 「利用者の声」コーナーとして、目安箱を設置。 講座・サークル代表者懇談会実施時の意見の集約。 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。 			
		(3) 調査、会議等の結果	<ul style="list-style-type: none"> アンケート結果（回答率72%） ①施設全般（よい30%/普通44%/悪い22%/無記入4%） ②職員の対応（よい74%/普通22%/悪い0%/無記入4%） ③講座内容（よい54%/普通34%/悪い5%/無記入7%） ・感想と要望その他について、意見があったら職員間での話し合いの上、即時改善可能なものは改善し、金額や日時、協議が必要なもの等は、改善に向けて調整等行った。 			
	利用者からの評価・苦情等	(1) 良好とする評価	<ul style="list-style-type: none"> ①施設 ・館内が綺麗。壁の色が変わり、とても明るくなった。飾りもよく、いい雰囲気になった。 ・シャワー修理等すぐ対応してくれる。 ②対応 ・受講者間のトラブルを解決してくれるので、ありがたい。 ・親切で、丁寧な対応をしてくれる。 ③講座 ・楽しいので、また受けたい（主に実技系講座）。 ・季節に合った企画をしているので楽しみ。 ・ロビーコンサートが楽しみ。 ・不用品をリサイクルできる講座があるのありがたい。 			
		(2) 苦情・改善等の要望事項	<ul style="list-style-type: none"> ①施設 ・駐車場が狭い。（柳町、東北） ・交通が不便、エレベーターが整備されてない。（湯福、2階建） ・トイレが狭い、エアコンが整備されてない。（豊野ロビー） ②対応 ・声大きい。 ・職員によって対応に差がある。 ③講座 ・講座が短い。 ・講座の途中で来ない人がいるので、もっと多くとるべき。 ・負担（受講料、材料費など）を減らしてほしい。 			
		<<対応措置>> ①軽微なものは即対応し、大規模なものは長野市に要望している（現実的に可能性があるものについて）。利用者発表会等の企画時における駐車場の確保については近隣の施設に協力を頂き、拡大するよう努力している。 ②接遇対応について、公共施設職員としての立場であることを徹底し、毎月の現場ミーティングでも本部職員が参加し、教育を行っている。 ③講座の回数については、「生きがづくり」の観点から、多様なジャンル、ニーズに応え、多くの方に参加いただくことを目的としている。受け入れ人数については部屋の広さや講師の指導の範囲内で受け入れるよう調整している。				

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	4,631,000	利用料金	3,899,050	歳入	使用料	148,770	使用料	174,950
	指定管理料	49,087,000	指定管理料	49,087,000		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		その他収入	904,003					
	計	53,718,000	計	53,890,053		計	148,770	計	174,950
自主事業	人件費	23,438,000	人件費	19,435,724	自主事業	指定管理料	49,087,000	指定管理料	48,078,000
	設備管理費	6,621,000	設備管理費	8,981,730		委託料	181,440	委託料	
損益	備品購入費	342,000	備品購入費	0	差引	需用費	1,976,574	需用費	1,737,019
	修繕費	1,200,000	修繕費	926,445		役務費		役務費	
	光熱水費	10,176,000	光熱水費	10,708,343		使用料・賃借料	148,466	使用料・賃借料	120,000
	事業費	6,542,000	事業費	6,605,130		修繕費	577,260	修繕費	58,503
	事務経費	1,867,000	事務経費	2,040,104		工事請負費	68,040	工事請負費	
	本社経費	3,532,000	本社経費	4,345,600		備品購入費		備品購入費	
	その他		その他			その他		その他	
	計	53,718,000	計	53,043,076		計	52,038,780	計	49,993,522
	収入		収入	33,320					
	支出		支出	31,096					
	自主事業損益	0	自主事業損益	2,224					
	損益	0		849,201		差引	-51,890,010		-49,818,572
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）									36.6%
本社経費が、計画額と実績額で異なる理由				・職員の退職・異動等に伴う、人員不足時や勤務指導時の本部職員の派遣による増加					

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)		
	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。		
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"> ・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 ・地域のボランティアセンターとして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"> ・地域小中学校など地域の団体と協働しての地域活動への参加及び世代間交流企画の促進と実施 ・地域施設への講座・自主サークル生の派遣 ・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卒業式への参加 	

【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	合計得点	
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		
62				

評価理由	<ul style="list-style-type: none"> ・地域団体と協力した地域活動への参加を行う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、多様な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、指定管理者として適切に事業運営にあっている。
------	--

	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）
取組み・改善案等（施設所管課）	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者のニーズを把握し、より魅力的な講座等の展開を図るとともに、安全で快適な施設環境の整備を継続し利用の増進を図る。 ・事業収支における本社経費支出の削減を図る。 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域及び利用者との交流によりニーズを把握し、運営に反映している。 ・本社経費は予算を超えてしまっているが、昨年度比44%となり大幅に削減している。 	

次年度の目標・取組み等（施設所管課）	<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。
--------------------	---

(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】

- ・コミュニケーションボード、施設装飾、休憩場所、無料お持ち帰りコーナー（本や花と苗交換会）等の設置により常に変化がある施設づくりを行った。また、こいのぼりや雛壇の展示など、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。
- ・地区ボランティアセンターと連携し、気軽に会話や相談ができる「縁側」コーナーを設置することで、休憩や会話、相談ができる空間づくりに取り組んだ。
- ・何気のない会話の中で、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を行った。

【施設の利用活用の為の宣伝の取組み】

- ・ブログの更新及び施設のお便りの定期的な発行により、活動内容と企画をお知らせした。
- ・講座と自主グループの作品を定期的に展示することで、自主グループの加入促進に繋がった。

【講座・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、特に単発講座は多くの人に知ってもらおうと努めた。
- ・心身機能向上やストレス発散系・オリジナルものづくり系・現代社会での話題性・祖父母の孫育て講座など、世代間交流及びボランティア育成講座など多数実施し、多世代が参加できる環境づくりを行った。
- ・夏祭りの実施と講座・サークル発表会では、地域サークル、中学校の吹奏楽の披露など、地域に開かれた施設づくりに取り組んだ。
- ・地域のお茶のみサロンやデイサービスで交流し、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】

- ・電灯、水道の節約、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的に実施した。また、東北ではデマンド監視装置設置により電力量を削減した。
- ・日常的な清掃・点検の徹底により、不具合が発生しないよう心がけた。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。
- ・落ちにくい汚れなども効果的で品質的に問題が少ない薬品、洗剤の研究、熱湯除菌方法も取り入れ短時間に衛生・清潔な清掃を続けた。
- ・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。
- ・相談業務のための交流・傾聴能力のスキルや、地域と一緒に創っていくための手法、コーディネート力をつけるための職員研修を実施した。

③ その他

【利用者とは協同しての施設を目指すため、ボランティアの育成の一環として利用者を行った取組み】

- ・地域小中学校の活動（利用者から集められたペットボトルのふた、ブルトップ他古切手他葉書など小中学校に提供。地域のゴミ拾い活動）に参加した。
- ・地域のイベント（敬老の日、文化祭など）での発表及び介護施設での披露として、地元が属する自主サークルを派遣した。
- ・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。

【地域や他団体からのボランティア生徒の受け入れ】

- ・サポステ、養護学校、福祉講座団体からのボランティア生徒の受け入れを実施した。
- ・地域の福祉学校等の生徒の受け入れを実施した。なお、養護学校の卒業式には昨年同様、施設長として参加した。
- ・利用者発表会には近隣中学の吹奏楽も招待し、世代間交流として定着している。

【危機管理等の対応（急病人等に対する対応）・安全衛生管理について（入浴施設ではレジオネラ菌対応も含む）の取組み】

- ・急病人に対する応急処置方法を学び、即座に確実な対応をするスキルと心構えの教育を実施した。入浴施設の危険防止には、利用者への呼びかけ、意識を持っていただくなど特に力を入れている。
- ・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、ひやりはっ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。
- ・地震等災害の発生時には速やかに施設の安全確認を行い、破損箇所を把握するとともに市へ速やかに報告した。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・駐車場確保の問題が依然として非常に大きい。利用者からも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。柳町のような複合施設では、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、公共機関の利用を推奨するには、利用者に身体的負担をお願いすることとなる。東北では講座・サークル利用者の受け入れが大幅減とせざるを得なかった。新たに駐車場は確保したが、冬季の駐車場確保に向けての日常的な駐車場対応は今後検討が必要である。
- ・老朽化に関する部分での大規模修繕対象箇所の必要度も年々高くなっています。
- ・定期的に必要な修繕が年々増加しており、利用率の向上のためにはそのための対策を講じなければならない箇所（指定管理単体では不可能）が年々増えている。

(3) 次年度以降の取組み

ニーズにあった「心と体の健康づくり」の充実をはかるとともに、地域とのネットワークづくりを一層強化し、地域に必要な、役立つ施設となるよう、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】

高齢者が「孤立」しないで、「だれかに支えられて生きている」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。

【心と体の健康づくりに貢献する施設】

高齢者がいつまでも元気で生き生きと過ごせるように、各種講座により一人ひとりが活力をもって元気になれる、健康増進施設創りに取り組む。抱えている問題や不安、困りごとに対し、さまざまな情報を提供できるよう、訪問活動や地域諸団体の会議への出席により、地域で支えあう環境づくりに努める。

【地域・社会に関わり、みんなが元気になれる施設】

利用した方々が元気になり、地域への活動のきっかけとなることで、「高齢者の元気→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を一層関わっていく。子供から高齢者まで老若男女が安心して暮らせる地域の一助となるよう、介護予防を中心とする諸活動に取り組む。

【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