

【施設状況】

グループ名称	松代老人憩の家							
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	101000	高齢者活躍支援課	副				
構成施設	1394	松代老人憩の家						
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、レクリエーションの場として心身の健康増進を図る。							
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提供し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、事業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、事業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、事業計画が予定どおり実施された
2 (劣る)	・協定、事業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、事業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	5 回	
指定期間	平成29年4月1日	～	令和4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)				3	

2 施設の有効活用

No. 15

施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)	利用区分等	単位	H27	H28	H29	H30	対前年比	評価
	利用者数	人	32,315	30,653	29,474	26,288	89%	
							#DIV/0!	
							#DIV/0!	
							#DIV/0!	
							#DIV/0!	
							#DIV/0!	
常連客の高齢化が進み年々利用者が減少している。								
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	<ul style="list-style-type: none"> 入浴設備の提供 はり・マッサージ事業 						
	自主事業	<ul style="list-style-type: none"> 血圧測定 健康体操 生きがいづくり講座 売店運営 バレンタインイベント 		<ul style="list-style-type: none"> カラオケ教室 健康、介護相談 				
サービス維持・向上の取組み(広報等)		<ul style="list-style-type: none"> ホームページの活用等により、施設PR活動を実施。 隣接する国民宿舎松代荘、保健保養訓練センターと一体となった施設運営・広報活動により、周知に努めている。 						

3

3 利用者評価

利用者評価	区分	内容	評価
	利用者要望把握	<p>(1) 利用者要望把握方法 利用者アンケート</p> <p>(2) 調査、会議等の内容 要望、利用目的、接遇態度、自主事業 ・利用者のアンケート調査及び利用者からの直接窓口への要望により把握したもの。 ・みどりのはがきによるもの。 ・アンケート実施人数140人(60代13人 70代81人 80代42人 90代4人)</p> <p>(3) 調査、会議等の結果 ・口頭により説明した。 ・長野市と協議の中で改善すべきものは改善した。</p>	
利用者からの評価・苦情等	<p>(1) 良好とする評価 ・いい温泉、豊富な湯量で毎日ゆっくり入れて有り難い。 ・とにかくよい温泉です、ずっと利用させていただきたい。 ・広間やお風呂がいつも清潔で、綺麗に清掃しており、気持ちよく使わせていただいている。 ・大変すばらしい施設です。健康維持のため大切な温泉です。 いい温泉で楽しみです。幸せを感じます。</p> <p>(2) 苦情・改善等の要望事項 ①来年度移転先のこと心配。特にお風呂が狭くなるため、広くしてほしい。 ②入浴できる時間をもう少し長くしてほしい。</p> <p>《対応措置》 ①移転先の浴槽の手摺の部分と階段を撤去し若干広くなる旨の説明をした。 ②浴室清掃の関係で入浴時間の延長は難しい。</p>		

事業収支 (単位：円)	指定管理者収支（平成30年度）				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		平成30年度決算		平成29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	4,599,000	利用料金	3,447,690	歳入	使用料		使用料	
	指定管理料	9,178,000	指定管理料	9,178,000		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			貸付料		貸付料	
	その他収入		その他収入	4,006		その他		その他	
	計	13,777,000	計	12,629,696		計	0	計	0
収入	人件費	6,845,000	人件費	6,883,696	歳入	指定管理料	9,178,000	指定管理料	9,182,000
	設備管理費	2,254,000	設備管理費	2,145,313		委託料		委託料	
支出	備品購入費	365,000	備品購入費	164,624	歳出	需用費		需用費	
	修繕費	270,000	修繕費	261,262		役務費		役務費	
	光熱水費	2,206,000	光熱水費	2,195,227		使用料・賃借料		使用料・賃借料	
	事業費	152,000	事業費	68,040		修繕費		修繕費	
	事務経費	56,000	事務経費	79,893		工事請負費		工事請負費	
	本社経費	943,000	本社経費	929,684		備品購入費		備品購入費	
	その他	686,000	その他	626,293		その他		その他	52,720
	計	13,777,000	計	13,354,032		計	9,178,000	計	9,234,720
自主事業	収入	781,000	収入	410,025					
	支出	781,000	支出	535,419					
	自主事業損益	0	自主事業損益	-125,394					
損益		0		-849,730	差引		-9,178,000		-9,234,720
人件費比率【人件費（賃金等）／平成30年度指定管理者事業支出】（支出に占める人件費の割合）									51.5%
本社経費が、計画額と実績額で異なる理由				自主事業の赤字の要因として、売店売り上げの減と思われる。					

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) 所長1名、嘱託3名		
	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	1 危機管理マニュアルなどが整備されているか	<input checked="" type="checkbox"/>	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		
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	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> <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>	3
<p>①地元諸団体や地元サークル活動団体との連携を深め、減免による会場提供など福祉の向上に努める。 ②豊富な成分を有する天然温泉は、その効果の高さから地元住民を中心に幅広く利用されている。地元の重要な資源として、また天然温泉がもたらす地域への波及効果と積極的な地元事業者への発注による経済効果など地域住民と共に魅力ある施設を目指す。</p>	

【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"> 隣接する国民宿舎松代荘、保健保養訓練センターと一体となった施設運営によりサービスの向上、効率的な運営、経費の節減につなげている。 利用者からの要望等が多い施設ではあるが、利用者の立場に立った対応ができており、利用者からの評価は概ね良好である。
------	--

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"> 利用者数の減少に歯止めをかけるよう、利用者ニーズを把握しながら、更なるサービス向上に取り組む。 	<ul style="list-style-type: none"> 利用者のニーズを踏まえた機敏な対応でサービス向上に努めているが、利用者の増加にはつなげていない。 	<ul style="list-style-type: none"> 地域との連携を強化し、入浴施設利用にとどまらない新たな需要を掘り起こし利用者増へつなげる。

次年度の目標・取組み等 (施設所管課)	<ul style="list-style-type: none"> 10月1日の旧保健保養訓練センターへの機能移転を着実・円滑に実施する。 自主事業収支が黒字となるようコスト削減と売上拡大を目指す。
---------------------	--

指定管理者自己評価

(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

- ・日々利用者の方には「真心・感謝・親切」をモットーに施設運営に努め、あいさつや会釈等を行い感謝の気持ちで対応している。
- ・利用者には声掛けをしコミュニケーションをとるよう努めている。
- ・地場産野菜をはじめ季節商品の販売により利用者サービスの向上に努めている。
- ・公社が運営する他施設の看護師を活用して健康相談、健康体操、血圧測定を実施した。
- ・県高齢者生活協同組合のケアマネージャーによる健康相談実施した。
- ・館内は常に清潔に保つため念入りに清掃するよう心掛けている。
- ・自主事業による顧客満足度の向上に努めている。
- ・静養室を各趣味の教室、講座に開放し誘客に努めた

② 業務の効率化に対する取組み

- ・隣接施設「長野市保健保養訓練センター」「松代荘」と協力して効率的な温泉管理作業（水路の清掃等）をしている。
- ・状況により職員による修繕を行い経費削減を図っている。
- ・こまめに水道や電気を消したり、冷暖房を調節するなど、光熱水費の削減に努めている。

③ その他

- ・職員は3分の2が松代地区に在住し、業者についてもほとんどが松代町内であるなど、地域資源の活用に努めている。
- ・盗難及びお客様同士のトラブル防止のため館内の巡視強化に努めた。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・施設老朽化に伴い費用が掛かる修繕工事及び維持管理の必要箇所が増大しているが、31年度の憩の家の移転に伴い今後、改善される見込み
- ・利用者の拡大に向けて、効果的な広報の手法を研究する（チラシの配布数の増加）

(3) 総合評価

評価基準（計画＝事業計画）

- 【A】計画や目標を大きく上回る
- 【D】計画や目標を下回る

- 【B】計画や目標を上回る
- 【E】計画や目標を大きく下回る

【C】計画や目標どおり

指定管理者
自己総合評価

C

① 評価理由

- ・隣接する国民宿舎松代荘、保健保養訓練センターと一体となった施設運営によりサービスの向上、効率的な運営、経費の節減につなげた。
- ・利用者からの要望等が多い施設ではあるが、利用者の立場に立った対応ができており、利用者からの評価は概ね良好である。

② 次年度以降の取組み

- ・移転先の施設、温泉の良さをPRし集客に繋げる。
- ・利用者アンケート調査や聞き取りをし高齢者のニーズを把握し講座や運営に反映させる。
- ・利用者のニーズを把握し売店商品の見直しを行う。
- ・接遇研修及びクレーム対応等の職員研修を実施し接遇スキル等の資質向上に努める。
- ・イベントを多くし楽しみの場を多く提供する。