

【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	長野県高齢者生活協同組合					法人番号	9100005001801		
所管課	主	101000	高齢者活躍支援課	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。 浴場の提供。はり、マッサージの提供								

【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	長野県高齢者生活協同組合			指定回数	4 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)					

2 施設の有効活用

施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)		利用区分等	単位	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	対前年比	評価
		石川老人憩の家 利用者数		19,448	17,665	14,965	8,086	54%	3
		大豆島老人憩の家 利用者数		19,404	19,272	19,306	8,491	44%	
		茂菅老人憩の家 利用者数		13,467	14,002	12,996	6,301	48%	
		若槻老人憩の家 利用者数		17,049	16,676	15,661	6,558	42%	
		新橋老人憩の家 利用者数		11,968	11,282	8,964	5,496	61%	
		東長野老人憩の家 利用者数		13,023	15,237	14,956	6,792	45%	
								#DIV/0!	
		(特記事項) 【令和2年度】 ・新型コロナウイルス感染予防措置に伴い、令和2年4月1日から5月31日まで、令和3年3月30日から3月31日まで休館した。 ・茂菅については、豪雨災害に伴い7月22日～9月23日まで休館とした。							
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	・入浴設備の提供 ・はり・マッサージ事業							
	自主事業	・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・口腔ケアなどの講話) ・健康づくり・介護予防講座(カラオケ、体操、音楽療法、認知症予防) ・鑑賞・交流に関するもの(春・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・幼稚園に互いが赴き、交流会 ・ボランティア活動その他地域活動に関するもの			・例年の祭りなどのイベントは新型コロナ対策のため中止とした。 一方で健康づくりのための情報提供として、回覧や配布など強化して施設目的を維持するよう努めた。 ・コロナ対策による社会的な外出自粛要請に伴い、健康状態が悪化された方が目立つ。そのため地域包括支援センター及び民生委員との連携を強化した。				
サービス維持・向上の取組み(広報等)		・コロナ感染対策に伴い施設運営を制限したため、計画した講座・交流事業は中止または延期としたが、利用者及び地域に対する施設状況のお知らせ、コロナ禍での自宅でもできる健康づくり情報など作成し、情報提供に努めた。また、休館中には利用者やサークルの方との電話連絡を行い、心身の健康づくりを維持いただくよう努めた。							

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 聞き取り	3
	(2) 調査、会議等の内容 ・館内に、「利用者の声」コーナーとして、アンケート用紙とアンケートボックスを設置し、来館者からの広い意見を求めている。コーナーは、多くの来館者が利用するロビー等に設置し、飾りつけや張り紙など、目立つように工夫している。 ・日常的な利用者とのコミュニケーションを最も重視し、ニーズや要望など直接挙げていただく生の声を拝聴している。	
利用者からの評価・苦情等	(3) 調査、会議等の結果 ・感想と要望その他について、「利用者コーナー」としていただいた意見は、回答(報告)として、施設に掲示しました。口頭などで頂いたものについては、職員間での話し合いの上、即時改善可能なものは改善し、金額がかかるもの等は、改善に向けて調整等を行った。	3
	(1) 良好とする評価 ・お風呂が温かく、とてもうれしい。建物は古いですが部屋も庭も綺麗にしており気持ちよい。 ・職員さんの心遣いがうれしい。体調管理を気にかけてくれる。倒れた人への救急対応もしっかりしているので、安心できる。家族(利用者)が困って来館した時も、優しく見守ってくれてとても助かった。自分も周りの人には、やさしくしないといけない、と思うようになった。 ・コロナで休館の時にも、職員さんから休館・開館の連絡を頂きうれしい。外出しにくい社会だが、話すことができたのは気持ちの張り合いになる。憩の家があることがありがたいと改めて感じた。 ・カラオケや囲碁ができるように、工夫してくれてうれしいし、安心できる。(ついでに、消毒の準備など)施設の対策が十分に安心している。	
	(2) 苦情・改善等の要望事項 1) トイレを水洗化・男女別にしてほしい(ほとんどの来館者からの要望) 2) 健常者は値上げして障害者と付き添い無料のままなのは絶対おかしい。 3) 休館解除の要望。囲碁マージャンカラオケなどの生きがい活動を再開の要望が多い。 4) コロナ対策はわかるが、厳しすぎるのではないかと。早く元の利用環境に戻してほしい。(毎回の体調確認、検温、大広間の利用制限ほか) 5) マスクをしないで近距離で話す利用者がある(脱衣所にて)	
<<対応措置>> 1) 大規模の修繕を要する箇所は物理的に可能不可能の問題もありますが、意見として要望を上げています。なお、古い施設ですので、衛生管理・清掃には特に気を付け、気持ちよく利用いただくよう心がけています。 2) 多くの方から同様の意見をお聞きしていますので、条例に係る部分として意見を上げています。 3、4) 施設の位置づけ上、コロナ対策には特に徹底して対応しております。なお、対策を徹底したうえで緩和等も検討しています。 5) 張り紙等をより分かりやすい内容とし、呼びかけを強化します。		

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和2年度)				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		令和2年度決算		令和元年度決算(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	10,250,000	利用料金	5,106,800	歳入	使用料		使用料	
	指定管理料	64,570,000	指定管理料	64,570,000		雑(納付金)		雑(納付金)	
	委託料		委託料			行政財産目的外使用料		行政財産目的外使用料	79,200
	販売収入等		販売収入等			貸付料		貸付料	
	その他収入	150,000	その他収入	137,944		その他		その他	
	計	74,970,000	計	69,814,744		計	0	計	79,200
支出	人件費	33,167,000	人件費	33,228,157	歳出	指定管理料	64,570,000	指定管理料	62,134,000
	設備管理費	6,826,000	設備管理費	6,423,069		委託料	398,200	委託料	151,400
	備品購入費	1,724,000	備品購入費	2,102,573		需用費		需用費	
	修繕費	1,555,000	修繕費	1,476,662		役務費		役務費	
	光熱水費	21,386,000	光熱水費	15,328,337		使用料・賃借料		使用料・賃借料	408,000
	事業費	430,000	事業費	681,340		修繕費	693,000	修繕費	907,200
	事務経費	2,117,000	事務経費	2,023,851		工事請負費	4,017,750	工事請負費	6,296,400
	本社経費	4,922,000	本社経費	4,714,200		備品購入費		備品購入費	
	その他	2,892,000	その他	3,847,334		その他	80,760	その他	139,400
	計	75,019,000	計	69,825,523		計	69,759,710	計	70,036,400
自主事業	収入	195,000	収入	126,771					
	支出	146,000	支出	50,847					
	自主事業損益	49,000	自主事業損益	75,924					
損益		0		65,145	差引		-69,759,710		-69,957,200
人件費比率【人件費(賃金等)／令和2年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)									47.6%
本社経費が、計画額と実績額で異なる理由				コロナ対策に伴う研修会等の機会の減少による					

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)		
	『石川、大豆島、茂菅、新橋』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) 『東長野』所長(常勤)1名、スタッフ(非常勤)1名(3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行われたか	<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		

6 危機管理体制

※ すべて☑で、「3」。1カ所でも空欄の場合は「1」「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	
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	☑	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を保護す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		☑
		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			
<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>	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"> ・地域の方が主体で芸能を披露しあう交流企画として、季節毎企画を実施(桜夏秋祭り、クリスマス会他)。地域住民から頂いた農作物の差し入れを来館者に提供。 ・地域世代間交流として、近隣の保育園・幼稚園との交流を互いの施設で定期的実施(カルタ他伝統風習、歌や折り紙、運動会等への参加) ・利用者懇談会による地元ニーズの吸い上げ、地元在住者との意見交換 ・地元雇用を前提とした体制づくり、地元事業者を優先した購入と修繕 </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルスに対する様々な規制や対策に戸惑う利用者が多く、長野市や省庁他からの情報を伝達し、共有に努めた。特に、公民館など地域役員からの問い合わせ時には、施設内での具体的な感染防止対応や方法として事例紹介を行った。 ・公民館への駐車場貸し出しは継続した。なお、予定したイベント、販売についてはコロナ対応に伴い、中止とした。 ・休館中の修繕など地元業者に依頼する等地域連携の維持に努めた。 </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"> ・地域の方が主体で芸能を披露しあう交流企画として、季節毎企画を実施(桜夏秋祭り、クリスマス会他)。地域住民から頂いた農作物の差し入れを来館者に提供。 ・地域世代間交流として、近隣の保育園・幼稚園との交流を互いの施設で定期的実施(カルタ他伝統風習、歌や折り紙、運動会等への参加) ・利用者懇談会による地元ニーズの吸い上げ、地元在住者との意見交換 ・地元雇用を前提とした体制づくり、地元事業者を優先した購入と修繕
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"> ・地域の方が主体で芸能を披露しあう交流企画として、季節毎企画を実施(桜夏秋祭り、クリスマス会他)。地域住民から頂いた農作物の差し入れを来館者に提供。 ・地域世代間交流として、近隣の保育園・幼稚園との交流を互いの施設で定期的実施(カルタ他伝統風習、歌や折り紙、運動会等への参加) ・利用者懇談会による地元ニーズの吸い上げ、地元在住者との意見交換 ・地元雇用を前提とした体制づくり、地元事業者を優先した購入と修繕 	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルスに対する様々な規制や対策に戸惑う利用者が多く、長野市や省庁他からの情報を伝達し、共有に努めた。特に、公民館など地域役員からの問い合わせ時には、施設内での具体的な感染防止対応や方法として事例紹介を行った。 ・公民館への駐車場貸し出しは継続した。なお、予定したイベント、販売についてはコロナ対応に伴い、中止とした。 ・休館中の修繕など地元業者に依頼する等地域連携の維持に努めた。 			

【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>--- 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	4	8	
合計得点			

評価理由	<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者として施設の目的に沿った事業運営を実施している。 ・地域包括支援センターや民生委員等、地域との連携に根ざした施設運営がされている。 ・施設の行事を地区回覧で定期的にお知らせするほか、地域の情報を施設で周知する等、地域との連携に取り組んでいることから、「地域連携」は「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)
	利用者が減少傾向である。	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、入浴人数の制限や、大広間の利用制限を行ったため、利用者の増加には繋げることができなかった。	引き続きサービス内容の改善・向上に取り組んでいく。

次年度の目標・取組み等 (施設所管課)	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍で離れた利用者の利用再開促進。 ・新しい利用者を獲得するとともに、一層のサービス向上に努める。 ・7月からの利用料金値上げによる収入の確保。
---------------------	---

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

A, 施設的环境作り

1) 常に「笑顔、ゆっくり、はっきり、傾聴、気配り」を感じてもらえる運営に心がけている。1日を通したコミュニケーション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最重要としている。2) 彩や季節感など、常に変化を感じる館内づくりに関心、興味を持っていただくきっかけづくり(掲示物、玄関交流ボード、ギャラリー作品展、七夕や雛人形、音楽)

B, 生きがいづくり活動の提供

1) 企画は紙面(回覧)や報道機関等で広報、活動を知ってもらい集客に繋がるよう努めた。2) 生きがいづくり活動として要望が高い「カラオケ・囲碁・マージャン」についてコロナ禍の中で可能な限り実施できる環境を整えた。定員の徹底、物品に対する消毒の徹底、換気など利用者の協力がいただけることが背景であるが、密接防止として、必要台数分の衝立を作成したことで飛沫感染を予防したうえで実施することを可能とした。

② 業務の効率化に対する取組み

1) コスト削減・業務の効率化に対する取り組み

・電灯、水道の節約、効率的なボイラー管理、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実施。雨水貯留設備の活用による使用水量の削減。
 ・日時清掃・点検の徹底により、不具合が深刻な状態にならないよう管理を行っている。特に修繕で可能な箇所は極力内部職員で行い、他施設からの応援により修繕スキルも身に付けている。又、利用者の自発的な協力も頂いている。なお、除雪は極力本部応援を含む内部職員で対応した。
 ・消耗品の節約及び業者依頼の場合の地域的に効率的な手配(関係づくり)を心がけている。一方一括購入による経費削減も特に重視。

2) 効率的かつ意欲的な業務に向けての取り組み

a) 下記の点でのミーティングと報告(月報・随時)により、常に公共の施設で意識の向上をもてるよう環境づくりを行なっている。
 ・効果的な運営のための工夫(日常業務) ・利用者、地域に関する取り組みとその成果、新たな課題 ・利用者の声(評価・要望・苦情) ・事故報告、ひやりはっと
 b) 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ている。

③ その他

・利用者層として高齢者を対象としているため、コロナ禍での感染予防対策については特に徹底して行ってきた。入館時の体調確認、施設内各所での消毒換気はもちろん、職員を増員して様々な箇所での対応・見守り確認・密にならないよう人数制限、利用者への使用箇所の衛生処理を促すなど、コロナ予防に対する危機管理を最重要として施設管理を行った。その他、入浴施設のレジオネラ菌対策、冬季のヒートショック対策、熱中症対策等についても例年同様、施設管理の重要ポイントとして館内でも貼り紙による呼びかけ、職員内での事例と対処の共有を行っている。

1, 日常業務の繰り返しに起因する「うっかりミス」「ヒヤリハット」予防の為、原因・対策を相談・確認しあう共有の場の開催。盗難などの被害予防のため、チラシ配布による利用者への協力意識と職員での見回り強化を行っている。

2, 急病人に対する介護の意識の向上。自由に入浴が可能な公共施設であり、特に地元の高齢者については入浴時の湯あたり等の心身の異常事態に確実に対応するため、職員の見回りと、呼びかけによる利用者の自覚を高める(長湯や体調不良時の危険性)など、事故を未然に防ぐことが大切であると考えている。

3, 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

・コロナ禍での運営として、利用者の健康・危機管理を持った施設運営を第一としながらも、それが可能な職員体制の維持や施設経営を維持していくことの先行きに対する収支面での計画が流動的である現状。

・施設は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は様々な観点での取り組みを意識しています。窓口での利用者の体調・異変に気づくことへの能力は非常に重要ですが、入浴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ため、施設としての啓蒙活動に無関心な方に対しての事故防止策も必要になります。

・公共施設マネジメントによる統廃合などの計画が進むにつれ、運営する側にとっては老朽化が進む設備改修他、目指す具体的な施設像がわかりにくい場合があります。

・水道、ボイラー関係配管など全面改修が必要な状態が続いているため、都度の小規模配管修理が定期的発生していること。大規模の修繕を行わないと根本的に解決されない状況にあること。

(3) 総合評価

評価基準

【A】計画や目標を大きく上回る 【B】計画や目標を上回る 【C】計画や目標どおり
 【D】計画や目標を下回る 【E】計画や目標を大きく下回る

指定管理者
自己総合評価

C

① 評価理由

・当該年度は、新型コロナによる利用者数への影響が大きく、通年の昨年比では48%の利用実績であり、一日あたりの利用者数でも同比63%利用実績であったが、秋季以降は昨年比8割を超える状況となる日があるなど、徐々に回復が見られた状況もあった。コロナ感染拡大状況に影響を受けた年間利用状況ではあったが、利用者の生きがい増進として、生きがいづくり活動がどうすれば可能かという観点で、徐々に開始することができた。職員の清掃消毒作業やあらゆる意識管理による負荷も非常に大きいものではありませんでしたが、年間を通じた徹底した意識・行動の継続により、利用者や地域から運営の考え方について理解や共感を頂いたこと、その手法について地域に対する発信ができたことなどは成果として評価を頂いた部分であると感じる。

・憩の家が休館となった時期も、施設の不具合箇所や修繕箇所に対しての対応意識を持ち続け、職員で協力して施設維持管理を継続して行ってきた。新型コロナに対する対応や学習時でも意欲的に提案があり、こういった職員全員で率先し、協同して行う取り組みは、利用者に与える雰囲気づくりの面で非常に重要だが、苦情に対しても受け止め共有し他人事としない環境を持続するうえでも重要なことであると考えている。コロナ禍で生きがいづくり活動を行うには利用者及び地域の理解が必須であり、少しづつ本来の活動を取り戻すにあたり、その機運が高まっている環境を振り返ることができる。よって「施設の目的・意義」に向け進めた事業は計画通りと自己評価した。

② 次年度以降の取組み

A, 収支面、利用促進面

1) コロナ感染予防と利用人数増加の両立。

2) コロナ禍で利用者数及び利用料収入が流動的になることが予想されるため、物件費の削減と人件費を含めたコロナ対策などの危機管理経費は本年度同様重視する。

B, 公共サービスとしての施設の役割の確認

3) コロナ禍で、利用控え傾向は今後も継続が考えられる。その方たちにも向けた健康生きがいづくりの情報の発信。地域と連携したお知らせを作成することで、類似他施設と協働した施設間交流。利用者以外にも施設運営を共感・協力いただける仕組み作り。

4) 地域包括ケアシステムの一施設として、施設単体としての目的を手段としながら、総合的な地域づくりに向け、地域連携観点での事業の企画を推進する。