# 令和３年度　指定管理者年度総合評価表

（令和３年４月～令和４年３月実施分）

| 作　成　日 | 令和４年５月 30 日 |
|---|---|

■指定管理者概要

<table>
<tr><td>施　設　名</td><td colspan="2">老人いこいの家（臥牛荘ほか４施設）及び老人福祉センター馬淵荘</td></tr>
<tr><td>所　在　地</td><td colspan="2">臥牛荘（八戸市大字新井田字八森平７番地１）、青山荘（八戸市類家二丁目７番 40 号）、諏訪荘（八戸市諏訪一丁目 15 番４号）、うみねこ荘（八戸市大字白銀町字砂森 47 番地１）、海浜荘（八戸市大字市川町字浜２番地 35）、馬淵荘（八戸市大字尻内町字尻内河原 61 番地）</td></tr>
<tr><td>施設概要</td><td colspan="2">（設置目的）<br>高齢者を対象に、健康づくり・仲間づくり・趣味活動等の場を提供し、高齢者の生活や健康に関する各種相談に応ずるともに、健康の増進及び教養の向上を図り、高齢者の福祉の増進に資すること。<br>（建物構造）
<table>
<tr><td>施設名</td><td>構造</td></tr>
<tr><td>臥牛荘、青山荘、諏訪荘、うみねこ荘、海浜荘</td><td>鉄筋コンクリート造 平屋建</td></tr>
<tr><td>馬淵荘</td><td>鉄筋コンクリート造 ３階建</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td rowspan="3">指定管理者</td><td>名　　称</td><td>東北医療福祉事業協同組合</td></tr>
<tr><td>代 表 者</td><td>理事長　田中 信幸</td></tr>
<tr><td>所 在 地</td><td>八戸市大字河原木字八太郎山 10 番地 81</td></tr>
<tr><td>指定期間</td><td colspan="2">平成 31 年４月１日～令和６年３月 31 日</td></tr>
<tr><td>指定管理者の業務</td><td colspan="2">・施設の運営、設備等の維持管理に関する業務<br>・施設の使用許可に関する業務<br>・高齢者の各種相談や健康増進、教養の向上に関する業務</td></tr>
<tr><td rowspan="3">市所管課（問合せ先）</td><td colspan="2">福祉部　高齢福祉課　高齢福祉グループ</td></tr>
<tr><td>電　話</td><td>0178-43-9104（直通）</td></tr>
<tr><td>E-mail</td><td>koreif@city.hachinohe.aomori.jp</td></tr>
</table>

■指定管理者による自己評価

| | |
|---|---|
| 評　価 | ・新型コロナウイルスが次々と変異を重ね全国的に感染拡大したことにより、令和３年度も約３か月間の臨時休館を余儀なくされた。それが影響し年間の施設利用者数が 24,545 名と前年度比で約 14%の減となった。<br>・休館中は、日常の業務ではできない箇所の清掃や、落ちにくい床の汚れや浴室のカビ取り、また、換気扇や照明器具などの高所については業者による清掃と消毒を実施するなど、休館期間を有効に使い館内の衛生管理に努めた。<br>・休館期間中も定期的にボイラーを稼働するなど機械設備類の状態をチェックしたことで、再開時は機械的トラブルが無く安全に運営することができた。<br>・利用者とのコミュニケーションを通じてその日の体調や利用の状況に目を向けることができた。<br>・マスクが正しく着用されていない、大声で会話するなど、利用者の新型コロナウイルスに対する危機感の希薄が散見されたため、こまめに注意喚起を行いながら利用者への意識づけに努めた。<br>・健康相談・介護予防教室については講師側からの要望により開催の延期や自粛もあったが、館内の感染予防対策を徹底することで参加人数を調整しながら開催することができた。<br>・状況に応じて活動及び入浴の人数を調整しながらの営業となったが、利用者の理解も得られたことでトラブル無く年度を終えることができた。<br>・例年実施している交通安全教室、世代間の交流を目的とした健康キャンパスについては、新型コロナウイルスの感染拡大防止のため残念ながら開催を自粛した。<br>・施設長会議の場において「協働のまちづくり」についての勉強会を開催した。<br>・館内の設備に加え、活動で使用した備品（娯楽品等）についても消毒を行い、万全を期した。<br>・消毒用アルコールや手袋などの日用品に不足が出ないようこまめに在庫確認を行い、適切に補充することができた。<br>・経年劣化による建物や設備の不具合が多く発生したが、早急に対処したことで営業に支障を来すことなく運営することができた。<br>・利用者の目に付きやすい場所に節電や節水のポスターを掲示し、声掛けも行いながら省エネに努めることができた。 |
| 今後の目標 | ・気を緩めることなく、引き続き新型コロナウイルスの感染予防対策を徹底する。利用者のコロナウイルスに対する危機感が薄れてきているため、こまめに館内を見回り注意喚起をしていく。<br>・利用者とのコミュニケーションを図り、体調の変化や利用状況に注視することで事故や利用者間のトラブルを防ぐ。また、必要に応じて関係機関と連携して対応する。<br>・利用者の高齢化に伴い健康相談・介護予防教室への参加者が少なくなっているため、参加したくなるようなゲーム的要素を介護予防教室に取り入れ、参加率の向上を目指す。<br>・昨年度実施できなかった交通安全教室と健康キャンパスの開催を検討する。<br>・経年劣化による建物や設備の不具合が多くなっている。未然に防ぐためにも日頃の点検に力を入れ、不具合が発生した場合は早急に修繕を実施し、利用者が安心して施設を利用できるよう努める。<br>・施設間の情報を共有しながら業務に活かせるものは積極的に取り入れ、業務の改善とサービスの質の向上に努める。 |

■市（所管課）の総合評価

| | |
|---|---|
| 評　価 | ・新型コロナウイルス感染予防対策として、入浴者を時間制の入替えとするなど３密を避けるための柔軟な対応をとることができ、サークル活動利用者や入浴者から感染者を出すことがなく運営することができていた。<br>・昨年度指摘された避難訓練、消火訓練を実施することができていた。 |
| 指摘事項 | ・今後も引き続き新型コロナウイルス感染予防対策に取り組みながら、コロナ禍でも開催できる事業を検討し、来館者の増加につながる取り組み、施設運営を図ること。 |

［評価：◎非常に良い、○良い、△やや悪い、×悪い、―評価不能］

■管理運営状況に係る個別評価

1　管理状況

| 指標 | 評価 | 評価に対する説明 |
|---|---|---|
| 開館時間、休館日の運用 | ○ | 新型コロナウイルス感染拡大防止のため行った臨時休館日を除き、業務基準書に記載した休館日や工事等による臨時休館のほかは、例年同様の開館日及び開館時間を確保していた。 |
| 法令の遵守 | ○ | 関係法令を遵守していると認められた。 |
| 適正な人員配置 | ○ | 人員及び資格者を適正に配置していた。 |
| 従事者の労働環境確保 | ○ | 労働関係法令が遵守されていた。<br>・最低賃金等の労働関係法令が遵守されていた。<br>・職員の健康診断の実施等、健康管理に配慮していた。 |
| 協働のまちづくりへの協力<br>※募集時に提案していた場合（選定時加点） | ◎ | はちのへクリーンパートナーへ登録し、環境美化を促進する提案事業のほか、指定管理者のための協働のまちづくり関連の出前講座の受講により職員教育を行う等、提案以上の地域貢献への取組が行われていた。 |
| 従事者の教育・研修 | ○ | 各施設の施設長及び清掃員、事務局を対象としたマナー等についての職員研修を実施し、サービス向上を図る取組がなされていた。 |
| 緊急事態への対応 | ◎ | 事故や災害等の緊急事態に対する対応策や準備が非常によくできていた。<br>・緊急事態の対応マニュアルを作成し、全職員に周知していた。<br>・新型コロナウイルス感染拡大を防ぐため、できる範囲で対策避難訓練や消火訓練等、消防法に基づく訓練を適切に行っていた。 |
| 文書の管理保存 | ○ | 利用者名簿は各施設長により適切に管理され、その他の文書についても、文書取扱規程に基づき、適切な管理がされていた。 |
| 報告書等の提出 | ○ | 事業計画、月例報告書、事業報告書、その他報告等が適切に提出されていた。 |
| 使用料の徴収事務<br>※徴収委託をしている場合 | ○ | 使用料の徴収事務や、徴収した使用料の振込が適正に行われていた。 |
| 口座管理、経理の区分 | ○ | 指定管理者の収支は専用口座で管理し、経理区分が整理されていた。 |
| 通帳、印鑑の管理 | ○ | 通帳及び印鑑は指定管理者本部において、適切に管理されていた。 |
| 管理物件に対する損害賠償、第三者への賠償 | ― | 実績なし |
| 付保する保険<br>※協定書で指定管理者に保険加入を指定している場合 | ○ | 協定書で指定する保険に加入していた。 |
| 指定管理開始前における準備 | ― | 今期（令和元年度～５年度）において継続して指定管理者の指定を受けているため、対応なし。 |
| 管理終了後における引継ぎ | ― | 今期（令和元年度～５年度）において継続して指定管理者の指定を受けているため、引継ぎなし。 |

| | | |
|---|---|---|
| 重要事項の変更の届出 | ― | 変更事例なし |
| 施設の使用許可及び条件 | ○ | 施設使用許可は設置条例に従い適切に行われていた。 |
| 施設、設備の保守管理 | ○ | 施設、設備の保守管理が適切に行われていた。<br>（保守管理の主な内容）<br>防災設備点検、浄化槽保守・清掃、ボイラー保守点検、ばい煙測定、浴水レジオネラ属菌検査、貯水槽清掃　等 |
| 備品の管理 | ○ | 備品の点検や修繕等の管理を適切に行っていた。 |
| 清掃業務、警備業務、その他必要な管理業務 | ○ | 清掃業務については、各施設に清掃員を配置し実施していた。<br>警備等、必要な管理業務については適切に委託していた。 |

２　運営状況

| 指標 | 評価 | 評価に対する説明 |
|---|---|---|
| 施設利用状況 | △ | 新型コロナウイルス感染拡大防止のため、令和３年８月 29 日から９月 30 日まで及び令和４年１月 21 日から３月 31 日まで休館したこと、３密を避けるため利用人数に制限をかけたことなどにより、利用者数は前年度を下回った。利用者から新型コロナウイルス罹患者を発生させることなく営業ができていた。<br>２年度利用実績　28,549 人<br>３年度利用実績　24,545 人（前年度比　86.0%） |
| 入浴利用状況 | ○ | 新型コロナウイルス感染拡大防止のため、令和３年８月 29 日から９月 30 日まで、令和４年１月 21 日から３月 31 日まで休館したが、前年度実績とおおむね同様の利用者数となった。<br>入浴者から新型コロナウイルス罹患者を発生させることなく営業ができていた。<br>２年度入浴状況　12,320 人<br>３年度入浴状況　11,292 人（前年度比　91.7%） |
| その他利用状況 | ○ | 健康相談や介護予防教室等を定期的に開催し、利用者に好評であった。<br>・健 康 相 談　26 回開催（参加者数　329 人）<br>・介護予防教室　36 回開催（参加者数　423 人） |
| 自主事業 | △ | 新型コロナウイルス感染拡大防止のため、自主事業を中止した。 |
| その他の取組（運営に関する工夫） | ○ | 毎月の施設長会議のほか、本部の職員が定期的に巡回チェックしていた。 |

## ３　収支状況

| 指標 | 評価 | 評価に対する説明 |
|---|---|---|
| 指定管理業務の収支状況 | ○ | 収支計画を達成し、黒字であった。<br>（単位：円）<br>・収入は、ほぼ計画どおりとなった。<br>・支出が計画を下回った主な要因として、新型コロナウイルス感染拡大防止のため休館したことによる維持管理経費の減があげられる。 |

| | 項目 | 収支計画 | 収支実績 | 前年度実績 |
|---|---|---|---|---|
| 収入① | 指定管理料 | 51,000,000 | 51,000,000 | 51,000,000 |
| | 雑収入 | 13,000 | 15,559 | 3,271 |
| | 修繕料繰越金 | 72,000 | 71,527 | 636,505 |
| | 計 | 51,085,000 | 51,087,086 | 51,639,776 |
| 支出② | 人件費 | 19,280,000 | 17,893,984 | 17,345,046 |
| | 維持管理経費 | 30,605,000 | 25,474,581 | 27,507,035 |
| | 事業費・一般事務費 | 1,200,000 | 516,615 | 579,028 |
| | 計 | 51,085,000 | 43,885,180 | 45,431,109 |
| 次年度修繕料繰越金③ | | 0 | 204,977 | 71,527 |
| 収入－支出(①-②-③) | | 0 | 6,996,929 | 6,137,140 |

## ４　運営に係る体制整備等の状況

| 指標 | 評価 | 評価に対する説明 |
|---|---|---|
| 利用者満足度の把握 | ○ | 意見箱を設けるなど常に利用者からの意見に耳を傾け、直接情報を収集することで利用者の満足度向上に努めていた。 |
| 施設概要（利用方法）の周知 | ○ | 施設パンフレットを作成して、高齢福祉課窓口に設置するなど、周知を図っていた。 |
| 苦情・要望等の受付体制 | ○ | 利用者全員を対象としたアンケートを実施し、要望、苦情等の把握に努めていた。<br>対応の困難な要望については施設長自身で判断せず、指定管理者本部において、適切に対応する体制となっていた。また、指定管理者だけでは対応が困難な場合、速やかに市へ報告し、指示を仰ぐ体制となっていた。<br>苦情については、速やかに原因を確認・報告し、適切に対処する体制となっていた。 |
| 苦情・要望等への対応 | ○ | 苦情・要望等の受付体制を明示し、周知していた。（苦情・要望はなし）<br>・施設内に苦情等の受付方法を明記したポスターを掲示していた。<br>・意見箱を設置していた。 |
| 個人情報の保護 | ○ | 個人情報保護の規程が整備され、遵守されていた。（運用実績なし）<br>・施設長にも規程を周知していた。 |
| 情報公開 | ○ | 情報公開の規程が整備され、遵守されていた。（運用実績なし）<br>・施設長にも規程を周知していた。 |
| 秘密保持義務 | ○ | 秘密保持義務が守られ、適切に対応されていた。<br>・施設長にも機密保持の義務について周知していた。 |

| | | |
|---|---|---|
| 環境への配慮 | ○ | サービスに支障のない範囲の節電、節水、燃料の節約等を念頭においた管理を実施し、利用者の理解・協力が得られていた。 |
| 障がい者への配慮 | ○ | 障がい者へ配慮した対応を適切にしていた。 |

■他の事業評価実施状況

1　セルフモニタリング

| | 実施状況 |
|---|---|
| 自主点検状況 | 新型コロナウイルス情報を注視しながら、施設間の情報を共有し連携して取り組むことができた。<br>３密を防ぐため、活動や入浴の人数を調整しながらの営業となったが、利用者の理解を得ながらトラブルもなく営業することができた。<br>新型コロナウイルスに関する情報の周知、注意喚起に努めたことで、利用者への意識付けができた。<br>市況を見ながら衛生用品や日用品等を調達するなど、在庫管理ができていた。<br>設備の不具合が多く発生したが、何れも早急に対処することで営業に支障なく運営することができた。 |

2　定期モニタリング

| | 実施状況 |
|---|---|
| 定期報告状況 | 月次報告書及び四半期業務報告書、事業報告書が提出され内容が適切であった。 |

3　随時モニタリング

| | 実施回数 | 実施日 | 実施者 | 実施内容 |
|---|---|---|---|---|
| 実地調査状況 | 12 回 | 毎月１回程度 | 担当 | 使用料徴収状況及び管理状況、事業実施状況を確認 |
| | 実施結果 | | | |
| | 管理状況及び事業実施状況は良好であり、異常等への対応が適切に行われていた。 | | | |