

令和5年度 指定管理者年度総合評価表

(令和5年4月～令和6年3月実施分)

作成日	令和6年6月7日
-----	----------

■指定管理者概要

施設名	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	
所在地	老人いこいの家臥牛荘（八戸市大字新井田字八森平7番地1） 老人いこいの家青山荘（八戸市類家二丁目7番40号） 老人いこいの家諏訪荘（八戸市諏訪一丁目15番4号） 老人いこいの家うみねこ荘（八戸市大字白銀町字砂森47番地1） 老人いこいの家海浜荘（八戸市大字市川町字浜2番地35） 老人福祉センター馬淵荘（八戸市大字尻内町字尻内河原61番地）	
施設概要	（設置目的） 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。 （建物構造） 施設名：臥牛荘、青山荘、諏訪荘、うみねこ荘、海浜荘 構造：鉄筋コンクリート造 平家建 施設名：馬淵荘 構造：鉄筋コンクリート造 3階建	
指定管理者	名称	東北医療福祉事業協同組合
	代表者	理事長 田中 信幸
	所在地	八戸市大字河原木字八太郎山10番地81
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日	
指定管理者の業務	<ul style="list-style-type: none"> 施設の運営、設備等の維持管理に関する業務 老人福祉センターの使用許可に関する業務 高齢者の各種相談や健康増進、教養の向上に関する業務 	
市所管課 (問合せ先)	福祉部 高齢福祉課 高齢福祉グループ	
	電話	0178-43-9104 (直通)
	e-mail	koreif@city.hachinohe.aomori.jp

■指定管理者による自己評価

<p>評 価</p>	<p>○新型コロナウイルス感染症の位置づけが5月より5類に移行され、国内の感染予防対策が緩和されたことにより、マスクの着用も個人の判断に委ねることとなったが、感染が完全に収束していないことや、いこいの家が感染リスクの高い施設であることを利用者にご理解を頂きながら、引き続き来館時の検温の実施と手指消毒の励行に努めた。その甲斐もあり利用者から感染者を出すこともなく運営することができた。</p> <p>○コロナウイルスの影響でこれまで活動を自粛していた利用者も活動を再開するとともに、新規の利用者や入浴者も徐々に増えてきたことから、下半期は利用人数の制限を解除するなど、コロナ前の賑わいを取り戻すべく運営にあたった結果、令和5年度の総利用者数は35,498名（前年度比 +10.4%）入浴者数は15,478名（前年度比 +1.6%）であった。</p> <p>○利用者とのコミュニケーションを意識することで利用者の体調を把握し、状況によっては入浴を控えて頂くなどの対応ができた。しかしながら入浴中に急に体調を崩す利用者もおり、救急車を要請する事例も数件あった。職員による見回りの重要性を実感した。</p> <p>○利用者の入浴中の体調不良や活動中の事故に対し、救急車の要請やご家族への連絡等、迅速な対応ができた。</p> <p>○火災を想定した訓練の他、津波を想定した避難訓練も実施した。利用者にも実際に避難して頂くことで、机上のシナリオ通りにいかないことを実感した。</p> <p>○自宅でもできる簡単な体操や、ポッチャなどのチームとなって行うゲームを介護予防教室に取り入れることで、利用者の参加率向上に努めた。社会福祉法人みやぎ会が主催する健康サロンでは、利用者一人一人の身体測定結果を記録保管することで、利用者が過去の結果と比較しながら体調の変化を知ることができ大変好評であった。次の開催を待ち望む声も多く聞かれた。</p> <p>○厚労省からの通達、八戸市からのポスターやチラシ等は利用者の目につきやすい場所に掲示し、必要に応じて利用者へ口頭で説明するなど、職員と利用者間の情報共有に努めた。</p> <p>○急遽発生した設備等の不具合や故障に対し、予算の執行状況や優先度を考慮しながら迅速に対応したことで、利用者の活動に支障をきたすこともなく運営することができた。</p> <p>○燃料費の高騰や、天候による敷地内樹木の害虫大量発生と剪定、また例年以上の降雪による除雪費用の増が影響し、5年度の収支はマイナスとなった。</p> <p>○施設長会議の場で各施設の情報を共有し意見を出し合うことで、全施設が共通の認識を持って運営にあたることができた。</p>
<p>今後の目標</p>	<p>○新型コロナウイルス感染症が5類の位置づけとなり感染予防対策も緩和されたが、できるだけ館内感染を抑える目的から、引き続き来館時の検温及び手指の消毒にご協力をお願いする。</p> <p>○利用者とのコミュニケーションを取ることはその日の体調であったり生活状況を知る手段となるため、日頃のコミュニケーションを意識し利用者の状況把握に努める。</p> <p>○体調次第によっては入浴を控えて頂くなど、利用者の安全に配慮した対応に努める。利用者へは常に丁寧な説明を行い、ご理解頂けるよう誠意をもって対応する。</p> <p>○入浴営業中は職員が定期的に浴室を巡回し入浴状況に目を配る。入浴者が他になく一人で入浴している場合は特に注意し、また入浴時間が長い利用者には早めの退浴を促すなど、体調不良による事故を未然に防ぐ。</p> <p>○利用者に体調不良や不慮の事故が発生した際、ご家族への連絡や救急車の要請等、迅速に対応できる体制を作る。また救命救急処置やAEDの取り扱いについての職員教育を実施する。</p> <p>○火災や地震を想定した避難訓練を定期的に実施し、実際に災害が発生した時でも慌てず冷静に誘導避難できる体制を作る。また利用者にも実際に参加して頂くことで見えてくる様々な問題を明確にし、その対応策を検討する。</p> <p>○いこいの家の認知度を上げるため、公共機関等へパンフレットを配布する。</p> <p>○利用者が抱える生活に関する不安や悩み事に対応するため、地域生活支援センターとの連携を強化し、利用者が気軽に相談できる体制を作る。</p> <p>○利用者の活動に支障が出ないように、日頃から建物設備のチェックを行い、故障等が予想されるものについては早めの修繕で対応する。予想できない故障や不具合が発生した際は早急に高齢福祉課に報告し、承認を得たうえで修繕を実施する。</p> <p>○物品を購入する際は本当に必要な物が慎重に検討し、無駄な出費を抑えるよう適正な予算執行に努める。</p> <p>○各施設の情報を共有し、意見を出し合うことでより良い施設の運営を目指す。全施設が同じ認識を持って対応することで施設による対応の差を無くする。</p> <p>○法令、規則及びその他要求される事項の遵守等、コンプライアンスを徹底する。</p>

■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とするなど三密を避け柔軟な対応をとることができていた。 物価高騰の影響、また特に除雪経費が嵩んだことにより収支は赤字となったが、施設運営は適切に行われた。
指摘事項	新型コロナウイルス感染予防対策に取り組みながらも開催できる事業を検討し、来館者の増加に繋がる取り組み、施設運営を図ること。 収支が赤字とならないよう、経費削減を図ること。

[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	○	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。
障がい者の雇用状況	—	障がい者の雇用はなかった。
協働のまちづくりへの協力	○	はちのへクリーンパートナーへ登録し、施設周辺の環境美化活動に取り組んだ。
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	○	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。 新型コロナウイルス感染拡大を防ぐため、対策避難訓練や消火訓練、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。
利用料金の取扱い	○	使用料金の徴収事務や、徴収した使用料金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	○	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	—	前期（令和元年度～5年度）に引き続き、今期（令和6年度～10年度）においても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6年度～10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。（使用制限、使用条件の変更、入場拒否はなかった。）
施設、設備の保守管理	○	防災設備点検、浄化槽保守・清掃、浴水レジオネラ属菌検査、貯水槽清掃等、施設、設備の保守管理が適切に行われていた。
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	○	施設職員が日々の清掃業務を適切に実施したほか、警備業務等は委託により適切に行われていた。

2 運営状況		
指標	評価	評価に対する説明
施設利用状況	◎	利用者は前年度を上回った。 ・ 4年度利用実績 32,162人 ・ 5年度利用実績 35,498人（前年度比 110.4%）
入浴利用状況	◎	新型コロナウイルス感染拡大防止のため、利用人数に制限をかけ運営していたが、入浴利用者は前年度を上回った。 ・ 4年度入浴状況 15,239人 ・ 5年度入浴状況 15,478人（前年度比 101.6%）
その他利用状況	○	健康相談や介護予防教室等を定期的で開催したほか、老人クラブや町内会で施設を利用した。 ・ 健康相談 25回開催（参加者数 327人） ・ 介護予防教室 56回開催（参加者数 977人） ・ 交通安全教室 6回開催（参加者数 100人） ・ 健康サロン 6回開催（参加者数 76人） ・ 老人クラブ関係者 13件 123名 ・ 町内会関係者 8件 118名
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	△	物価高騰の影響、また特に除雪経費が嵩んだことにより、維持管理経費が増加し、収支計画を達成出来ず、赤字となった。 (単位：円)																																																								
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>収支計画</th> <th>収支実績</th> <th>前年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td>51,000,000</td> <td>51,000,000</td> <td>51,000,000</td> </tr> <tr> <td>収入</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>諸収入</td> <td>15,000</td> <td>13,847</td> <td>15,590</td> </tr> <tr> <td>電気・ガス価格高騰対策支援補助金</td> <td>0</td> <td>215,000</td> <td>414,000</td> </tr> <tr> <td>① 修繕料繰越金</td> <td>728,927</td> <td>728,927</td> <td>204,977</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>51,743,927</td> <td>51,957,774</td> <td>51,634,567</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>人件費</td> <td>20,330,000</td> <td>20,170,346</td> <td>19,190,341</td> </tr> <tr> <td>維持管理経費</td> <td>30,053,927</td> <td>31,367,646</td> <td>27,377,731</td> </tr> <tr> <td>② 事業費・一般事務費</td> <td>1,360,000</td> <td>856,481</td> <td>674,463</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>51,743,927</td> <td>52,394,473</td> <td>47,242,535</td> </tr> <tr> <td>次年度修繕料繰越金③</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>728,927</td> </tr> <tr> <td>収入-支出(①-②-③)</td> <td>0</td> <td>△ 436,699</td> <td>3,663,105</td> </tr> </tbody> </table>	項目	収支計画	収支実績	前年度実績	指定管理料	51,000,000	51,000,000	51,000,000	収入				諸収入	15,000	13,847	15,590	電気・ガス価格高騰対策支援補助金	0	215,000	414,000	① 修繕料繰越金	728,927	728,927	204,977	計	51,743,927	51,957,774	51,634,567	支出				人件費	20,330,000	20,170,346	19,190,341	維持管理経費	30,053,927	31,367,646	27,377,731	② 事業費・一般事務費	1,360,000	856,481	674,463	計	51,743,927	52,394,473	47,242,535	次年度修繕料繰越金③	0	0	728,927	収入-支出(①-②-③)	0	△ 436,699	3,663,105
		項目	収支計画	収支実績	前年度実績																																																					
		指定管理料	51,000,000	51,000,000	51,000,000																																																					
		収入																																																								
		諸収入	15,000	13,847	15,590																																																					
		電気・ガス価格高騰対策支援補助金	0	215,000	414,000																																																					
		① 修繕料繰越金	728,927	728,927	204,977																																																					
		計	51,743,927	51,957,774	51,634,567																																																					
		支出																																																								
人件費	20,330,000	20,170,346	19,190,341																																																							
維持管理経費	30,053,927	31,367,646	27,377,731																																																							
② 事業費・一般事務費	1,360,000	856,481	674,463																																																							
計	51,743,927	52,394,473	47,242,535																																																							
次年度修繕料繰越金③	0	0	728,927																																																							
収入-支出(①-②-③)	0	△ 436,699	3,663,105																																																							

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、高齢福祉課窓口を設置するなど、周知を図っていた。
苦情・要望等の受付体制	○	苦情・要望等の受付体制を明示し、周知していた。
苦情・要望等への対応	○	苦情・要望等に対し、適切に対応していた。苦情は施設職員だけで判断せず、指定管理者本部に報告のうえ法人として対応した。また、指定管理者からは速やかに市へ報告があった。 ・5年度実績（苦情5件、要望52件）
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）
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）
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。
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	毎日、始業前に施設及び設備の点検を行い、必要箇所の修繕を適切に行った。 樹木について危険箇所の把握及び剪定作業を実施した。 その他異常が発見された場合においても、随時市に報告し、協議して迅速に対応した。

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				
実地調査状況	実施回数	実施日	実施者	実施内容
	12回	毎月1回	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。				