

2019年度 指定管理者導入施設評価表

施設名称	老人福祉センターくつろぎ荘		所管課(TEL)	高齢者福祉課 248-9020
所在地	須坂市大字仁礼7番地16		設置年月	1997年10月
施設設置目的	高齢者の生きがい対策及び福祉の増進を図る憩いの場を提供する。			
施設概要・設備	鉄筋コンクリート造2階、仁礼コミュニティセンターと併設、各種会議室・大広間・浴室・脱衣室・事務所・トイレ等			
指定管理者名(選定方式)	須坂市社会福祉協議会(公募しない)			
指定期間	2016年4月1日～2021年3月31日			
指定管理者の主な業務	施設管理、利用者の健康相談、団体利用者へのマイクロバスによる送迎			
施設の利用状況	利用区分等	利用目標	利用実績	対前年比(%)
	延利用人員(人)	なし	34,464	102.2%
	内入浴者数(人)	なし	13,007	98.6%
	開館日数(日)	なし	290	99.3%
	(特記事項)			
指定管理者の 予算及び決算	項目	予算額(円)	決算額(円)	
	指定管理料	29,686,000	29,686,000	
	利用料収入	2,033,000	1,958,700	
	支出額合計	31,756,000	29,588,784	
	(特記事項)			

2 市（担当課）による評価（評価は非常に良い◎、良い○、やや悪い△、悪い×の4段階です。）

協定書及び指定管理者の事業計画書の内容に基づいて、その水準が達成されているかを市が点検・評価したものです。評価の手段は、実績報告書（毎月）及び事業報告書（年度終了時）の点検並びに立入検査（随時）等によるものです。

項目	指 標	評価	評価に対する説明
管理状況	開館時間、休館日の運用	○	
	法令の遵守	◎	関係法令を遵守している。
	適正な人員配置	◎	適切に行われている。
	職員の労働環境確保	◎	適切に行われている。
	職員の研修・教育	○	
	文書・帳簿の管理保存	○	
	報告書等の提出	◎	適切に行われている。
	口座管理・経理	◎	適切に行われている。
	施設の使用許可・条件	◎	適切に行われている。
	備品の管理	○	
	清掃業務	◎	館内・浴室等の清掃等が適切に行われている。
環境への配慮	◎	節電、屋外の除草等選定管理を適期に実施している。	
危機管理対策	緊急事態の対応	◎	入浴中の急病人の対応等適切に行われている。
	安全への配慮	◎	駐車場の除雪等適切に行われている。
	個人情報の保護	○	
	施設設備の保守管理	○	老朽化に伴い修理箇所が増加している。
	重要事項の報告・連絡・届出	○	
	保険の加入	○	社会福祉事業総合保険に加入している。
	管理物件に対する損害賠償等	○	保険に加入し備えている。
運営状況	施設利用状況	○	延利用人員 前年対比 102.2% 入浴者数 前年対比 98.6%
	自主事業実施状況	—	施設目的の観点から不可能
	地域との連携	◎	仁礼コミュニティセンターと共に地域と連携を深めている。
	その他取組み	○	利用者アンケートの実施
	管理に係る収支状況	○	
	自主事業に係る収支状況	○	
	サービス向上への取組み	○	
	PR等広報活動	◎	適切に行われている。
	苦情・要望への対応	○	第三者委員会において対応している。

3 利用者による評価

指定管理者が行なった利用者アンケートの結果及び、担当課に寄せられた利用者からの意見・要望等によるものです。

利用者アンケートの結果	実施時期	2019年10月1日～11月10日	
	調査対象	個人利用者	
	調査方法	アンケート方式	
	調査結果	別紙のとおり	
利用者からの意見・要望・苦情等	別紙のとおり		

4 指定管理者による自己評価

指定管理者自身による自己評価です。

2019年度の自己評価	<p>① 認知症予防のための健康麻雀教室を開催したが、新型コロナウイルス感染拡大防止により、10回の予定を7回とした。</p> <p>② 高齢者の健康維持や運動不足解消のため、卓球教室を開催した。</p> <p>③ 自主的な麻雀や卓球、健康体操のグループ活動が盛んで、高齢者の生き生きした姿が見られ、健康増進に繋がっている。</p> <p>④ 継続による大型除雪機の除雪体制で、開館時間前の利用者駐車場確保ができています。</p>
-------------	---

5 市（所管課）による総合評価

<p>① 日頃から、高齢者の皆様がいつでも気軽に集まり安心安全に利用できる憩いの場になるように、研修等により職員の接遇とサービスの向上を図っている。</p> <p>② ミニデイサービス事業の受け入れについて協力をいただいている。</p> <p>③ 常に入浴施設が清潔に保たれており、入浴者に気持ち良く利用していただいている。</p> <p>④ 事故等が発生しないよう留意しているとともに、事故発生時の対応について、速やかな対応がとれるようマニュアル化し体制が整っている。</p>

くつろぎ荘 利用者満足度調査(アンケート)集計結果について

くつろぎ荘所長 樋口保彦

2019年10月1日から11月10日まで利用者112人を対象に行った利用者満足度調査の結果は下記のとおりです。

(人・%)

問1 性別・年代

男	26	23%
女	79	71%
未回答	7	6%
計	112	100%

60代	21	19%
70代	51	46%
80代	35	31%
90代	1	1%
未回答	4	4%
計	112	100%

問2 ご来館の目的について

シニアクラブ	44
サークル	52
入浴・休憩	3
その他	1
未回答	12
計	112

問3 施設の整備状況や周囲の環境整備について

① 施設全体について

満足	75	67%
普通	37	33%
不満	0	0
未回答	0	0
計	112	100%

② トイレや洗面所・浴室について

満足	56	50%
普通	25	22%
不満	0	0%
未回答	31	28%
計	112	100%

意見

(施設全体)

・環境が素晴らしいです。 ・誰にも迷惑かけずに自由でした。 ・楽しい。

・いつもきれいに清掃され用品も清潔に整えられている。 ・清掃が行き届いている。

(トイレ、洗面所、浴槽)

・明るくて広々、気持ちいいです。 ・頭を置く場所のパイプ考えて。

・お風呂のお湯の温度がぬるい、42℃くらいに設定して欲しい。 ・風呂の温度はちょうどいい。

・湯船に垢みたいのが浮いている時がある。 ・清掃等は良好です。

回答 浴槽のパイプは頭を置くものでなく手すりです。

③ 館内の清掃や衛生面等の管理について

満足	66	59%
普通	40	36%
不満	0	0%
未回答	6	5%
計	112	100%

意見

・時々食べ物がこぼれています。
 ・ウォッシュレットが欲しい。 ・いつもきれいです。
 ・いつもきれいで気持ちがいい。
 ・行き届いていると思われる。
 ・行き届いています。 ・立派

回答 ウォッシュレットは2階のすべてのトイレ、1階の障害者用トイレについています。障害者用トイレはどなたも使えますのでお使いください。

④ 空調・温度調節について

満足	59	53%
普通	43	38%
不満	0	0%
未回答	10	9%
計	112	100%

・暑い日は26℃からエアコンを使用させて下さい。

回答 状況に応じて対応しますので職員にご相談ください。

問4 職員の対応について

① 職員の言葉づかいや態度等について

満足	66	59%
普通	31	28%
不満	2	2%
未回答	13	12%
計	112	100%

意見

・大変親切です。
 ・大変優しい対応ありがとうございます。
 ・親切な対応に感謝しています。
 ・大変結構です。

② 送迎用マイクロバスの対応について

満足	40	36%
普通	16	14%
不満	1	1%
未回答	55	49%
計	112	100%

・ありがたく思っています。
 ・少しスピードが出ている気がします。
 ・運転手さんの対応が親切で気持ちがいい。
 ・安心してこれる。
 ・正確に運行されている。

回答 今後、より一層の安全運転を心がけます。

問5 定期バスの停留所があれば利用するか

利用したい	22	20%
利用しない	23	21%
わからない	26	23%
未回答	41	37%
計	112	100%

意見

・湯ヶ蔵んどにあるので不用と思う。

回答 アンケート結果を市役所市民課の交通担当者へ報告します。

問6 現在、くつろぎ荘では14のサークルが活動していますが他にやりたいと思うサークル、やってほしいイベント、教室等がありましたら記入してください。

意見

・詩吟の会 ・お焼きとか粉類の教室 ・昼間のヨガ ・漢検の勉強 ・オリンピック簡単英会話
 ・マーじゃん ・陶芸 ・般若心経 ・川柳、短歌、俳句教室

問7 ご意見・ご要望・備えて欲しい備品等お気づきのことがありましたら、ご自由にお書きください。

意見

- ・ 手ごろな広さで高齢者にちょうど良いです。きれいな所で体操ができてありがたいです。
- ・ 健康スポーツ大会の種目の参加のため、簡単にできるように道具を出しておいて欲しい

回答 備品の管理上、出しておけませんがお使いになるときはスタッフにお気軽に声をかけてください。

- ・ ゲートボールコートを使えるように。 回答 いつでも使えます。
 - ・ 料理教室をもっと開いてほしい。 回答 くつろぎ荘でなく仁礼コミュニティでやってます。
 - ・ 自由で良かった。互いに迷惑をかけずにこういうところが最高です。
 - ・ ボケ防止の胸トレや足や手を使う簡単なゲーム機があったらいいと思う。(リズム太鼓など)
- 回答 今後検討します。
- ・ 貴重品入れを改善して欲しい。(手続きが)面倒くさい。他の施設を参考にして気軽に使えるようにして欲しい。
- 回答 今後検討します。
- ・ カラオケ時間の延長 回答 カラオケ嫌いの人もいらっしゃるのご理解をお願いします。
 - ・ 使いやすいいい施設だと思います。
 - ・ 卓球台が古くキャスターにストッパーが付いていなくて危険なので新しくしてほしい。(類似意見他13人)

回答 確かにストッパーがなくて台が動いてしまうため、危険なこともありまた、今回の調査でも14人の方からご意見をいただきましたので前向きに検討させていただきます。

- ・ マッサージ器がもう少し気持ちのいいものがあつたらいい。湯っくランドの1階に10分100円のものがある。有料でもいいので希望します。

回答 今後検討します。

- ・ 以前は入浴料金が100円でしたね。その後200円となりました。今は当時の利用者の何分の一に減少したのですか？

入場料金より安らぎと健康を求めた人たちから楽しみを取り上げたことこそ問題ではありませんか。

回答 値上げしたのは2016年6月1日ですのでその前後の年の入浴者数は2014年度24,764人。2015年度23,097人で6.7%の減。値上げした2016年度は15,817人で前年度比31.5%の減となり急激に減少しています。

全体的に入浴者数は凋落傾向にあります。やはり値上げ後は急激に減少しています。しかしながら、入浴施設は燃料費など維持管理に費用が掛かるため、皆様方のご理解とご協力をお願いします。