

【施設状況】

グループ名称	老人福祉センター(三陽、安茂里、鬼無里、氷鉤、中条)、老人憩の家(氷鉤)、高齢者共同生活支援施設(戸隠栃原、戸隠豊岡)、高齢者生活福祉センター(鬼無里、大岡、中条)							
指定管理者名	社会福祉法人長野市社会福祉協議会				法人番号	9100005001693		
所管課	主	101000	高齢者活躍支援課	副				
構成施設		三陽老人福祉センター			氷鉤老人憩の家			
	1384	安茂里老人福祉センター			戸隠栃原高齢者共同生活支援施設			
	1410	鬼無里老人福祉センター			戸隠豊岡高齢者共同生活支援施設			
	1396	氷鉤老人福祉センター			鬼無里高齢者生活福祉センター			
		中条老人福祉センター			大岡高齢者生活福祉センターほか			
施設分類	01	企画型	施設利用者圏域	01	地域施設	利用制適用区分	01/03	一部利用料金制・代行制
施設概要	【老人福祉センター(三陽、安茂里、氷鉤、鬼無里、中条)】集会室、ボランティア活動室、和室、介護者教室、作業室、事務室等 【老人憩の家(氷鉤)】集会室、和室、脱衣室、浴室、事務室等 【高齢者共同生活支援施設(戸隠栃原、戸隠豊岡)】居室、食堂、浴室、事務室など 【高齢者生活福祉センター(鬼無里、大岡、中条)】居室、事務室等							
施設設置目的	【老人福祉センター】高齢者の健康増進、教養の向上及びレクリエーション等の便宜を供与するとともに、地域における福祉活動の場を提供し、高齢者の福祉向上を図る。 【老人憩の家】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、心身の健康の増進を図る。 【高齢者生活福祉センター・高齢者共同生活支援施設】高齢者に対し、居住機能及び交流機能を総合的に提供することにより、高齢者が安心して健康で明るい生活を送ることができるよう支援し、もって高齢者の福祉の増進を図る。							
基本方針等	施設の適正な維持管理に努めるとともに、地域福祉活動の場の提供、生きがいづくり講座の開催等の募集を推進することにより、施設の設置目的である高齢者福祉の向上、高齢者の心身の健康増進を図る。							
主な実施事業	【老人福祉センター】高齢者に対して、各種の相談に応ずるとともに、健康の増進、教養の向上及びレクリエーションのための便宜を総合的に供与する。講座等運営業務及び地域福祉活動に関する集会等を行う者への会場提供業務。 【老人憩の家】浴場の提供、はり・マッサージ事業 【高齢者生活福祉センター・高齢者共同生活支援施設】施設の運営(使用の受付、居住の提供、各種相談対応、緊急時の対応、福祉サービス利用手続き援助)、施設の維持管理(建物・設備・備品保守管理、清掃、植栽等維持管理、修繕、警備)等							

【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	社会福祉法人長野市社会福祉協議会		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)			

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28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	対前年比	評価
		老福:生きがいづくり講座	人	13,267	12,291	12,562	12,528	100%	3
		老福:地域福祉活動利用者数	人	10,159	10,257	10,322	8,818	85%	
		老福:グループ活動利用者数	人	31,766	31,421	30,265	26,523	88%	
		憩の家:施設利用者数	人	15,967	14,599	13,034	10,599	81%	
		高齢者生活福祉センター	人	192	165	182	226	124%	
		高齢者共同生活支援施設利用者数	人	72	84	87	98	113%	
								#DIV/0!	
(特記事項) 【高齢者生活福祉センター】 ※一年間の各月の利用者数を合計したもの。当施設は必要な人が利用するので、増減は評価の対象とならない。									
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	【老人福祉センター】 ①地域福祉活動に係る相談、指導及び調整 ②地域ボランティア育成 ③地域福祉活動に関する講習会等の開催 ④地域福祉活動を行う者への会場提供 ⑤各種相談及び情報提供 ⑥高齢者の身体機能の回復訓練 ⑦高齢者を対象とする講座等の開催 ⑧高齢者のクラブ活動等の育成 【老人憩の家】①入浴設備の提供 ②はり・マッサージの実施 【高齢者生活福祉センター・高齢者共同生活支援施設】 ①運営業務(受付、住居の提供、各種相談対応、緊急時の対応等) ②施設管理(建物、設備、備品等の維持管理、清掃、植栽管理、修繕、警備)			【未実施】 ⑨、⑩に関しては、各事業において実施拠点としての利用が求められなかったため。				
	自主事業	【老人福祉センター】 ①利用者発表会 ②子ども体験教室事業 ③サロン事業 ④ボランティア活動保険・ボランティア行事用保健の加入窓口設置事業 ⑤ボランティア講座事業 ⑥福祉教育の推進事業 ⑦高齢者疑似体験事業 ⑧介護者交流事業⑨日常生活自立支援事業の実施拠点事業 ⑩暮らしのあんしんサービス事業の実施拠点事業 ⑪ミニデイサロン事業 ⑫管内地域福祉連絡会議事業(三陽・氷鉦のみ)							
サービス維持・向上の取組み(広報等)	【老人福祉センター・老人憩の家】 ①各施設においてセンターだよりや各種チラシを発行し、講座の募集及び日程の通知・施設の様子などを発信した。また、広報などのや有線放送、INCなどの報道機関等を通じての広報活動も積極的に実施した。 ②講座の様子等をブログに掲載し、インターネットを通してセンターの利用促進を図った。 ③施設のパンフレット作成し、各老人福祉センター(氷鉦は老人憩の家を含む。)に設置した。また、関連施設に設置を依頼した。 【高齢者生活福祉センター・高齢者共同生活支援施設】 ・同施設内のデイサービス・ショートステイ事業等と連携したサービス提供・職員研修を実施し職員のスキルアップを図る。 ・市高齢者活躍支援課、戸隠在介、居宅支援事業所等に情報提供								

3 利用者評価

区分		内容		評価
利用者評価	利用者要望把握	(1) 利用者要望把握方法	利用者アンケート	3
		(2) 調査、会議等の内容 【老人福祉センター】 ・生きがいづくり講座等の講座受講者を対象に、講座終了後にアンケートを実施(1,118人中910人から回答) ・調査内容は、①講座内容の満足度 ②職員の対応 ③施設整備に対する評価 【高齢者生活福祉センター・高齢者共同生活支援施設】 ・日常生活の中での聞き取りや担当者会議による要望等の把握  (3) 調査、会議等の結果 【老人福祉センター】アンケート回答率 81.40% ①講座内容の満足度(とても満足52.51%/満足43.37%/ふつう3.57%/不満0.45%/とても不満0.11%) ②職員の対応(とても満足34.49%/満足51.80%/ふつう13.03%/不満0.56%/とても不満0.11%) ③施設整備に対する評価(とても満足30.72%/満足50.69%/ふつう17.55%/不満0.92%/とても不満0.12%) 【高齢者生活福祉センター・高齢者共同生活支援施設】 ・入所者に関する必要な情報(身体情報、認知症について等)について確認し、施設整備の問題に関して検討した。		
	利用者からの評価・要望・苦情等	(1) 良好とする評価 【老人福祉センター】 ①講座内容:「説明が楽しく、解りやすい。」「体の動きが良くなり、座れるようになった。」「知らないことを学べた。」 ②職員の対応:「いつも笑顔で対応してくれてうれしい。」「気持ちよく対応してもらえる。」「親切でよい。」 ③施設整備に対する評価:「きれいで広くて動きやすかった。」 【高齢者生活福祉センター・高齢者共同生活支援施設】 特になし  (2) 苦情・改善等の要望事項 ・給湯器が経年劣化で使用不可になり、利用者が使うことが出来なくなった。	<<対応措置>> 電気湯沸かし器ポットを購入し対応。給湯器の修繕費用に比べ安価ですませることが出来た。	

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和元年度)				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		令和元年度決算		平成30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	3,796,000	利用料金	2,927,277	歳入	使用料	3,811,698	使用料	3,327,196
	指定管理料	103,489,000	指定管理料	103,489,000		雑(納付金)		雑(納付金)	
	委託料		委託料			行政財産目的外使用料	274,580	行政財産目的外使用料	350,232
	販売収入等		販売収入等	20,578		貸付料		貸付料	
	その他収入	4,948,000	その他収入	4,495,411		その他		その他	
	計	112,233,000	計	110,932,266		計	4,086,278	計	3,677,428
支出	人件費	60,728,000	人件費	60,774,961	歳出	指定管理料	103,489,000	指定管理料	103,465,000
	設備管理費	11,227,000	設備管理費	11,643,145		委託料		委託料	
	備品購入費	320,000	備品購入費	397,700		需用費		需用費	
	修繕費	2,100,000	修繕費	1,964,752		役務費		役務費	
	光熱水費	21,716,000	光熱水費	22,620,832		使用料・賃借料	1,007,329	使用料・賃借料	1,004,041
	事業費	8,272,000	事業費	8,047,082		修繕費	519,960	修繕費	800,280
	事務経費	4,016,000	事務経費	3,400,044		工事請負費	43,522,912	工事請負費	3,720,660
	本社経費	3,624,000	本社経費	3,962,561		備品購入費		備品購入費	
	その他	230,000	その他	209,647		その他		その他	
	計	112,233,000	計	113,020,724		計	148,539,201	計	108,989,981
自主事業	収入		収入	20,383					
	支出		支出	28,458					
	自主事業損益	0	自主事業損益	-8,075					
損益		0		-2,096,533	差引	-144,452,923		-105,312,553	
人件費比率【人件費(賃金等)／令和元年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合) <span style="float: right;">53.8%</span>									
本社経費が、計画額と実績額で異なる理由				年度計画の算出については、指定管理料の範囲内で収支をゼロにするため本社経費を調整した。実績の時に負担割合を決めて本社経費の算出をしている。人件費～事務費経費の支出×6.91781% 主に高齢者共同生活支援施設1か所の光熱水費が、計画時より増額となったため。					

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)		
	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			
	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	<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		<input checked="" type="checkbox"/>
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	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	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>【老人福祉センター・老人憩の家】                      ・ボランティア、福祉サービス、悩み事などの地域福祉相談窓口。                      ・三陽及び水鉤では管内連絡調整会議を開催し、保健センターや住民自治協議会、地域包括支援センター等と情報共有し連携を深めた。                      ・地域のボランティアセンターとしてのボランティアコーディネーター。                      ・地域住民に対して地域福祉活動に関する講習会、研究会の開催。                      ・子ども向けに夏休みを中心に講座を実施。講師を老福利用者に努めてもらい多世代交流会を実施した。                      ・各地区の福祉懇談会や介護予防・生活支援検討会議等への参加。                      【高齢者生活福祉センター・高齢者共同生活支援施設】                      ・同会介護保険サービス事業との連携により利用者の介護等に係わる相談等にも速やかに対応するとともに、各種インフォーマルな福祉サービスを紹介するなどの対応を図る。                      ・近隣の保育園・小学校、地域住民、及び通所介護サービス利用者との交流・ふれあいを積極的に図る。</p>	<p>【老人福祉センター】                      令和元年度は市主催のディスコ大会に向けディスコ講座を実施、各施設でフレイル予防に力を入れた。</p>	3

【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	合計得点 <b>60</b>	
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	12		
危機管理体制	3	6		
地域連携	3	6		

評価理由	<p>【老人福祉センター老人憩の家】                      ・地域団体等と協力し、会議などで情報交換を行うなど活動への相互参加を行った。                      ・利用者アンケートにおいては、肯定的な意見が多く、概ね好評を得ている。                      【高齢者生活福祉センター・高齢者共同生活支援施設】                      ・施設管理運営に当たり、利用者が健康で安心して生活をおこることが出来るよう、利用者のニーズ等を把握し、地域の一員として自分らしい生活を営むことが出来るよう支援を実施。利用者評価に関しては、概ね高評価を受けている。</p>
------	--

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)
	<p>【老人福祉センター老人憩の家】                      ・地域連携に努め、地域福祉活動や世代間交流を充実させる。また、利用者ニーズを把握し、利用者増加を図る。                      【高齢者生活福祉センター・高齢者共同生活支援施設】                      ・入退所のスムーズな対応を行い、入居者が安全で快適な生活を送れるよう施設管理・運営を継続する。</p>	<p>【老人福祉センター老人憩の家】                      ・地域連携を積極的に進め、利用者だけでなく、地域のニーズ把握に努めた。また、学校の長期休暇に合わせた子供体験事業の実施や市主催のディスコ大会に向けて講座を開催しフレイル予防に努めた。                      【高齢者生活福祉センター・高齢者共同生活支援施設】                      ・入居者の要望等に配慮し、施設管理・運営を行った。</p>	

次年度の目標・取組み等 (施設所管課)	<p>【老人福祉センター・老人憩の家】                      ・地域との連携を深めるとともに利用者及び地域のニーズを把握することに努め、地域福祉活動や世代間交流を充実させる。また、ニーズの把握を通じた魅力的な講座づくりに努め、利用増加を図る。                      【高齢者生活福祉センター・高齢者共同生活支援施設】                      ・入退所のスムーズな対応を行い、入居者が安全で快適な生活を送れるよう施設管理・運営を継続する。</p>
---------------------	---

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

【老人福祉センター】

- ・センターだよりや各種チラシを発行し、施設管内の地域に回覧、配布し、老人福祉センターの活動や講座等情報について広く周知した。また、広報ながのや有線放送、INC、その他情報機関を用いて広報活動を積極的に実施した。
  - ・情報コーナーや展示コーナーを設け、情報の発信や講座の周知に努めた。
  - ・講座の様子等をブログに掲載し、インターネットを通してセンターの利用促進を図った。
  - ・ボランティア保険の加入受付やボランティア活動等に必要な情報提供を行った。
  - ・男性の利用を促進するため男性限定の講座や料理教室実施し、男性の地域進出、家庭での役割づくり、仲間づくりにつながる支援を行った。
  - ・市主催のディスコ大会に向け、フレイル予防のためディスコ講座を実施した。
  - ・日々の管内巡視や消防訓練、救急救命訓練、感染症や熱中症予防の対策を行い、利用者の安全確保に努めた。
  - ・講座受講生の活動発表や地域住民の交流、世代間交流のためにセンターまつりや発表会(令和元年度台風災害により一部中止)、夏休みこども体験教室等を行った。
  - ・施設管内の関係機関(住民自治協議会、民生児童委員会協議会)の会議に出席し、地域と連携を図った。
- 【高齢者生活福祉センター・高齢者共同生活支援施設】
- ・利用者(入居者)一人ひとりに対する定期的な面談・コミュニケーションや細やかな声かけ等を行う中で、各種相談・要望をくみ取り、個別支援・助言等の支援、対応を図った。また、利用者の体調不良時には、看護師による健康診断や受診手配、家族への連絡・診療所同行などの緊急的対応を実施。
  - ・入居者の心身状況等に不安・異常(急変等)が感じられた際、家族への連絡や救急車の要請など臨機応変の対応を行った。
  - ・利用者のほとんどが保健福祉サービスを受けていることも含め、定期訪問時に更新の手続き等の支援・援助を実施。また、利用者の身体状況変化や要望等に応じて、他のサービス(歩行器の福祉用具貸与など)の推奨・手配を実施した。
  - ・併設の老人福祉センター等の行事案内や参加支援を実施。

② 業務の効率化に対する取組み

【老人福祉センター】

- ・定期的に職員ミーティングを行い、報告・連絡・相談を徹底し、それぞれの役割を明確にしたうえで連携して業務にあたった。
- ・張り紙などを用いて施設利用者の理解と協力を得てこまめな消灯やLED化、クールビズによる節電に努めた。
- ・スケジュール管理を徹底し、教室の効率的な使用に努めた。
- ・講座開校時のアンケートにより、利用者からの要望を把握し、改善事項の検討を行った。
- ・講座ごと事業企画・評価シートを作成することでPDCAサイクルを意識した講座運営を行った。

【高齢者生活福祉センター・高齢者共同生活支援施設】

- ・日常常に建築物各部位の点検を行うとともに、修繕や担当課への報告・連絡・相談を実施。なお、利用者にな都合が生じる恐れがある箇所、部分は、早急なる改善に努めた。
- ・備品などの破損、故障の有無等に係る日常的点検を実施。
- ・定期的に施設の保守点検及び害虫や雑草等の除去を実施。
- ・敷地内に、四季折々の鉢花などを配置した。
- ・日々の定期点検の中で発見される施設の不具合に大して速やかに対応、対処。

③ その他

【老人福祉センター】

- ・お試し講座として単発の講座を行うことで利用者のニーズの把握を行うとともに、利用者自身のいきがいの発見に努めた。
- ・ロビーや廊下、ギャラリー等に講座で作成した作品を展示するスペースを設けた。
- ・講座参加者が講座終了後も活動ができるように、参加者の自主グループ化の促進に努めた。
- ・日常常に建築物各部位及び設備の点検を行うとともに修繕を行うほか、担当課への報告・連絡・相談を実施し、利用者が快適に施設を利用できるよう努めた。

【憩の家】

- ・令和元年度東日本台風災害被災者のために市の要請に基づき、無料開放を実施した。

【高齢者生活福祉センター・高齢者共同生活支援施設】

- ・建築物各部位の点検を行うとともに、修繕や担当課への報告・連絡・相談を行う中で改善などに努めたもの。また、冬季間は、バルコニーや玄関への雪の吹込み防止の処置を実施。
- ・支援員(職員)の連絡、情報共有会議等を定期的に開催、利用者本位のサービス提供に向けた情報交換・対応原則共有化などを行ったもの。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

【老人福祉センター】

- ・老朽化、経年劣化に伴い、修繕や備品の更新に係る費用が多く発生している。
- ・館内照明のLED化等省エネに向けた取組み。
- ・地域での福祉活動の担い手、ボランティア育成の促進が必要。
- ・利用者数に対して駐車場が少ない、また1台分のスペースが狭い。
- ・利用者数に対して使用できる部屋が少なく、会議の調整に苦慮している。
- ・新型コロナウイルス感染症まん延防止のための開館制限と利用者の減少。

【憩の家】

- ・新型コロナウイルス感染症まん延防止のための利用者の減少。

【高齢者生活福祉センター・高齢者共同生活支援施設】

- ・施設など修繕費用の増加(立地条件が山間地域であり、積雪等による施設の消耗・傷みが激しいことが理由)

(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

- ・講座の内容や講師の指導、職員の対応についてはおおむね満足を得ている。
- ・利用者数に対して駐車場が少ない、または狭いため、市と検討が必要。
- ・利用者数に対して使用できる部屋が少ないため、会場の調整が必要。
- ・ハード面での老朽化や近年の環境変化による設備改善が必要。

② 次年度以降の取組み

【老人福祉センター】

- ・アンケートや聞き取りなどから把握したニーズを反映させた講座やサロンの開催。
- ・地域活動のきっかけづくりや会議予防を目的とした集まりや講座を開催する。
- ・地域のニーズに応じたボランティアの育成に努める。
- ・地域のたすけあい事業コーディネーターや市内の老人福祉センター、管内の住民自治協議会等との連携。
- ・住民の居場所としての老人福祉センターの活用。

【高齢者生活福祉センター・高齢者共同生活支援施設】

- ・施設整備(修繕等)や環境美化(花づくり、除草、清掃等)などを推進、利用者(入居者)の心地よい環境づくりに心掛けるもの。また、計画的かつ優先的な修繕を実施する。