

【施設状況】

グループ名称	老人福祉センター(篠ノ井)								
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	1402	篠ノ井老人福祉センター							
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	03	一部利用料金制
施設概要	集会室、図書ボランティア室、介護者教室、教養娯楽室、事務室等								
施設設置目的	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。								
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、生きがいつくり講座の開催等の事業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	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。								

【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	～	平成31年3月31日	2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	H27	H28	H29	H30	対前年比	評価
	生きがいがづくり講座受講者数	人	4,475	3,842	3,826	3,827	100%	
	地域福祉活動利用者数	人	1,896	2,034	2,244	2,004	89%	
	グループ活動利用者数	人	4,639	4,984	4,891	4,606	94%	
							#DIV/0!	
							#DIV/0!	
(特記事項) ボランティア従事者の減少、活動を取りやめた自主グループがあることから、地域福祉活動及びグループ活動利用者数が減少した。								
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	①相談対応業務（高齢者の各種相談、福祉サービスの情報提供、地域福祉活動に係る相談、指導及び調整） ②会場提供業務（地域福祉活動に関する集会等を行う者への会場提供、高齢者のクラブ活動及びレクリエーション活動の育成） ③講座等運営業務（高齢者を対象とする講座、研究会の開催、高齢者の身体機能回復訓練、地域福祉活動に関する講習会、研究会等の開催、地域ボランティアの育成）□						
	自主事業	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険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		【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。□				
サービス維持・向上の取組み（広報等）	①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、広報ながのや有線放送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情報発信と利用促進を図った。 ③施設のパンフレットを作成し、各老人福祉センターに設置した。また、関連施設に設置を依頼した。							

3

3 利用者評価

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 利用者アンケート	
利用者からの評価・苦情等	(2) 調査、会議等の内容 ・生きがいがづくり講座等の講座受講者を対象に、講座終了後アンケートを実施。(565人中458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施設設備に対する評価		
	(3) 調査、会議等の結果 アンケート回答率 82.71% ①講座内容の満足度（とても満足 55.91%/満足 36.82%/ふつう 7.27%/不満 0.00%/とても不満 0.00%） ②職員の対応（とても満足 37.73%/満足 47.73%/ふつう 14.55%/不満 0.00%/とても不満 0.00%） ③施設設備に対する評価（とても満足 20.00%/満足 44.09%/ふつう 34.09%/不満 1.82%/とても不満 0.00%）		
	(1) 良好とする評価 ①講座内容 ・楽しく運動できてとてもよかったです。 ・毎回わくわくしながら出席しています。 ②職員の対応 ・根気よく嫌がらず笑顔で対応してくださりました。 ・所長さんはじめ皆様積極的に動き気持ちがよかったです。 ③施設設備に対する評価 ・環境が良い。		
	(2) 苦情・改善等の要望事項 ・駐車場がせまい。 ・トイレが少ないと思う。		
	《対応措置》 特になし		

4

事業収支 (単位：円)	指定管理者収支（平成30年度）				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		平成30年度決算		平成29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	478,000	利用料金	470,200	歳入	使用料		使用料	
	指定管理料	11,136,000	指定管理料	11,136,000		雑（納付金）		雑（納付金）	
	委託料		委託料			行政財産 目的外使用料	54,511	行政財産 目的外使用料	93,689
	販売収入等		販売収入等		貸付料		貸付料		
	その他収入	71,000	その他収入	96,223	その他		その他		
	計	11,685,000	計	11,702,423	計	54,511	計	93,689	
支出	人件費	6,545,000	人件費	6,650,650	歳出	指定管理料	11,136,000	指定管理料	11,136,000
	設備管理費	656,000	設備管理費	484,587		委託料		委託料	
	備品購入費	50,000	備品購入費	55,728		需用費		需用費	
	修繕費	200,000	修繕費	108,583		役務費		役務費	
	光熱水費	1,861,000	光熱水費	2,220,781		使用料・賃借料	35,510	使用料・賃借料	
	事業費	1,871,000	事業費	1,834,698		修繕費		修繕費	
	事務経費	352,000	事務経費	329,749		工事請負費		工事請負費	
	本社経費	150,000	本社経費	150,000		備品購入費		備品購入費	
	その他		その他			その他		その他	
	計	11,685,000	計	11,834,776		計	11,171,510	計	11,136,000
自主事業	収入		収入						
	支出		支出						
	自主事業損益	0	自主事業損益	0					
損益		0		-132,353	差引	-11,116,999		-11,042,311	
人件費比率【人件費（賃金等）／平成30年度指定管理者事業支出】（支出に占める人件費の割合）								56.2%	
本社経費が、計画額と実績額で異なる理由									

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) 所長、指導員、相談員各1名		
	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実行されたか	<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		

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			
	個人情報保護 1 施設の利用者の個人情報保護の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
	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。		3
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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 ・ 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ト ・ 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 ・ 地域福祉活動者への会場提供 ・ 地域福祉ワーカー（生活支援コーディネーター）との協働 ・ 施設修繕に当たっては、可能な限り地元事業所に委託を優先する。 		

【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>危機管理体制</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	4	16	
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	
合計得点			

評価理由	・ 利用者アンケートにおいて講座内容及び職員の対応について評価が高いため「利用者評価」の評価は「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）
	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。	・ 利用者数は減少したが、地域連携を積極的に行い、利用者だけではなく、地域のニーズ把握に努めた。また、男性限定の講座や学校の長期休みに合わせた子ども体験事業の増進等の創意工夫により利用者増加に努めている。	

次年度の目標・取組み等（施設所管課）	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成31年4月から指定管理者が変更となり、令和元年9月に篠ノ井総合市民センターへ移転予定である。これまで老人福祉センターで利用できる部屋が2室と少なく、利用者の要望に十分応えられていないことなどから篠ノ井地区から増築等の要望があったため、新しい篠ノ井老人福祉センターは利用できる部屋を増加し、利用者の要望に応えることができる施設とすることで利用者の増加を図る。 ・ 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、魅力的な講座づくりや地域福祉活動、世代間交流等を充実させる。
--------------------	--

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

- ・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の情報について広く周知した。また、広報ながのや有線放送、近隣バス内での放送、その他情報機関を用いて広報活動を積極的に実施した。
- ・センターのパンフレットを作成し、各老人福祉センターに設置した。また、関連施設に設置を依頼した。
- ・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りに努めた。
- ・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窓口業務や地域福祉活動、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に男性限定の講座や料理教室を実施し、男性の地域進出、家庭での役割作り、仲間づくりにつながる支援を行った。
- ・日々の館内巡視や消防訓練、救急救命訓練、感染症や熱中症予防などの対策を行い、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、世代間の交流のためにセンターまつりや発表会、夏休み子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、民生児童委員協議会）の会議等に出席し、地域との連携を図った。

② 業務の効率化に対する取組み

- ・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。
- ・張り紙等を用いて施設利用者の理解と協力を得てトイレの消灯や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。
- ・講座閉講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。
- ・講座ごとに事業企画・評価シートを作成するとともにアンケートを実施することでPDCAサイクルを意識した講座運営を行った。

③ その他

- ・利用者発表会（センター祭り）を実施することで、各講座や自主グループが日ごろの成果を発表する場を設けた。
- ・廊下等に講座で作成した作品を展示するスペースを設けた。
- ・講座参加者が講座修了後も活動が出来るように参加者の自主グループ化の促進に努めた。
- ・日常的に建築物各部位及び設備の点検を行うとともに、修繕や担当課への報告・連絡・相談を実施し、利用者が快適に施設を利用できるよう努めた。
- ・夏休み子どもたちを対象に防災・減災について学ぶ機会を設けた。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・老朽化、経年劣化に伴い、修繕や備品の更新に係る費用が増加している。
- ・館内照明のLED化の予算措置が必要。
- ・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、会場の調整に苦慮している。

(3) 総合評価

評価基準（計画＝事業計画）

- 【A】計画や目標を大きく上回る
- 【D】計画や目標を下回る

【B】計画や目標を上回る

【E】計画や目標を大きく下回る

【C】計画や目標どおり

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。
- ・平成30年度は災害が頻発したことから、夏休み子どもを対象に防災・減災について考える機会を設けたことで、タイムリーなイベントの実施ができた。
- ・駐車場やトイレ等設備が狭いという意見があるため、今後市と検討が必要。
- ・ハード面での老朽化や近年の環境変化による設備改修が必要。

② 次年度以降の取組み

指定管理が外れるため記載無し