

【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	1376	三陽老人福祉センター			701396	氷鉤老人憩の家		
	1384	安茂里老人福祉センター			1385	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			1388	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			5152	鬼無里高齢者生活福祉センター		
	1377	中条老人福祉センター				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・代行業制
施設概要	【老人福祉センター(三陽、安茂里、氷鉤、鬼無里、中条)】集会所、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)】集会所、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、事務室等 【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共に、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	【老人福祉センター・老人憩の家共通】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。 【高齢者生活福祉センター・高齢者共同生活支援施設】一人暮らし等で見守りがなければ自宅日常生活を送ることが困難な高齢者に対し、居宅の提供、各種相談、助言及び緊急時の対応を行い、高齢者福祉の増進を図る。							
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所を行う者への会場提供業務。 【老人憩の家】浴場の提供、はり・マッサージを実施する場所の提供。 【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		当該指定管理者の 指定回数	5 回
指定期間	令和4年4月1日	～	令和9年3月31日	5年 当該指定管理者の 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  <b>3</b>
	特記事項 (問題等があった場合に、 その内容等を記入)			

2 施設の有効活用

施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)		利用区分等	単位	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	対前年比	評価
		老福:生きがいづくり講座	人	7,134	10,208	12,217	12,227	100%	3
		老福:地域福祉活動利用者数	人	1,692	1,618	2,491	2,754	111%	
		老福:グループ活動利用者数	人	11,230	14,704	17,291	19,505	113%	
		憩の家:施設利用者数	人	3,890	4,366	5,055	5,844	116%	
		高齢者生活福祉センター利用者数	人	247	213	204	200	98%	
		高齢者共同生活支援施設利用者数	人	79	74	63	64	102%	
		(特記事項) ・老福施設は軒並み前年度を上回る利用実績を達成することができた ・高齢者生活福祉センター利用者数 →当該施設は、自宅で日常生活を送ることが困難な高齢者に対し、居宅を提供するものであり、施設利用者数(=1年間の各月の利用者を合計したもの)の増減は指定管理者としての経営指標の評価対象となるものではない							
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、入浴事業 2、はり・マッサージを実施する場所の提供 【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)		特になし					
	自主事業	【老人福祉センター】 1、利用者発表会(センターまつり) 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・ボランティア旅行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、ミニデモサロンの実施 12、管内地域福祉連絡会議事業 13、サマーチャレンジボランティアの受入れ		特になし					
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】 ・各地区住民自治協議会と連携し、講座の案内や生きがいづくり講座受講修了者の地域活動への参加を促し、地域の人材育成に努めた ・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、広報ながのや有線放送、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。 ・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(=「長野市協かがやきひろばのブログ」) ・令和5年度に改訂したパンフレットを各センター(水鏡は老人憩の家を含む。)の窓口に設置するとともに、関連施設にも同様に依頼した。							

3 利用者評価

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	
		(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、講座終了後アンケートを実施。(1,199人から回答あり) ・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 【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		
利用者評価	利用者からの評価	(3) 調査、会議等の結果 【老人福祉センター】 →全ての評価項目で前年度を上回る満足度を得られた ①講座内容の満足度 とても満足 62.4%(R5:53.6%)/満足 34.8%(R5:41.1%)/ふつう 2.8%(R5:4.4%)/不満 0.1%(R5:0.5%)/とても不満 0.0%(R5:0.4%) →前年度の満足度を上回る結果 ②職員の対応 とても満足 62.0%(R5:58%)/満足 35.4%(R5:37%)/ふつう 2.4%(R5:5%)/不満 0.2%(R5:1.2%)/とても不満 0.0%(0.0%) ③施設設備に対する評価 とても満足 46.5%(R5:39.2%)/満足 47.8%(R5:51.8%)/ふつう 5.3%(R5:8.6%)/不満 0.4%(R5:0.4%)/とても不満 0.0%(R5:0.0%) 【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)について確認した。施設設備の問題に関して状況を把握し、対応を検討した		3
		(1) 良好とする評価 【アンケート結果から】 ①講座内容…「楽しく、やる気が出て良い先生だった」「講師の他にお手伝いの方が多く、良く教えてもらった」「形になるのはとても楽しい。習いたいくらい好きになった。」「家にとどこもりがちになるところ、外に出る機会を作ってくれていることに大変助けられている。受講料が安いので継続して参加できる」 ②職員の対応…「受講案内を丁寧に読んでもらった。高齢者は手続きで戸惑うことも多いので助かった」「毎回、所長始め職員の皆さんが気持ち良い挨拶してくれる」「高齢者向けにゆっくりと話してくれる職員で非常に良い」 ③施設設備に対する評価…「講座案内がわかりやすい」「とても良い環境だとおもう」		
		(2) 苦情・改善等の要望事項 【アンケート結果から】 ・午後の講座を増やしてほしい。 ・体操等、毎回受講できる人とそうでない(落選してしまう)人がいる。 ・トイレが古い。洋式を増やしてほしい ・駐車場が狭いので改善を要望する。		
		<<対応措置>> ・講座開催時間については、講師の都合も踏まえ、受講者の意見を参考に計画する旨を伝えた。 ・受講者の決定については、これまでと変わらず公平公正に行っていく旨を説明した。 ・トイレや駐車場の問題については要望としてお聞きする旨を伝え、長野市担当課へも伝える旨併せて伝えた。		

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和6年度)				市の収支				評価		
	項目	年度計画額		収支実績額		項目	令和6年度決算			令和5年度決算(前年度)	
		金額	金額	項目	金額		金額	金額		項目	金額
	収入	利用料金	3,592,000	利用料金	2,372,530	歳入	使用料	1,960,240		使用料	2,061,982
指定管理料		108,502,000	指定管理料	108,502,000	雑(納付金)		0	雑(納付金)	0		
委託料		0	委託料	0	行政財産目的外使用料		0	行政財産目的外使用料	0		
販売収入等		0	販売収入等	0	貸付料		0	貸付料	0		
その他収入		4,820,000	その他収入	4,240,410	その他		1,543,582	その他	600,263		
計	116,914,000	計	115,631,305	計	3,503,822	計	2,662,245				
支出	人件費	68,186,000	人件費	67,477,318	歳出	指定管理料	109,018,365	指定管理料	107,797,000		
	設備管理費	10,413,000	設備管理費	9,979,896		委託料	1,091,860	委託料	297,000		
	備品購入費	1,768,000	備品購入費	1,573,532		需用費	0	需用費	957,100		
	修繕費	1,835,000	修繕費	1,267,804		役務費	0	役務費	0		
	光熱水費	15,851,000	光熱水費	18,338,762		使用料・賃借料	801,807	使用料・賃借料	801,809		
	事業費	6,132,000	事業費	5,987,679		修繕費	7,971,700	修繕費	1,401,400		
	事務経費	10,664,000	事務経費	11,269,072		工事請負費		工事請負費			
	本社経費	2,661,000	本社経費	2,661,000		備品購入費		備品購入費			
	その他	229,000	その他	151,831		その他		その他			
	計	117,739,000	計	118,706,894		R5年度補填	516,365	計	111,254,309		
自主事業	収入	0	収入	0							
	支出	0	支出	0							
	自主事業損益	0	自主事業損益	0							
損益	-825,000		-3,075,589		差引	-115,896,275		-108,592,064			
人件費比率【人件費(賃金等)／令和6年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)									56.8%		
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	☑	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	☑	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	☑	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	☑	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	☑	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	☑	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	☑	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を保護するための対策が適切であったか		☑
	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		☑
		2 防災訓練など、必要な訓練が実施されたか		
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	☑		
	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	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。	4			
<table border="1"> <thead> <tr> <th>協定内容・指定管理者提案</th> <th>追加された内容、未実施の内容及びその理由</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>                     【老人福祉センター・老人憩の家】                      ・全てのセンターで各地区住民自治協議会と連携し、地域の人材育成を目的としたボランティア講座を実施し、地域福祉推進の拠点としての充実を図った                      ・三陽では管内連絡調整会議を年2回開催し、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、各機関の特性を活かした連携のあり方について協議を行った                      ・ボランティア保険の窓口として高齢者のボランティア活動の推進を図った                      ・夏休み期間中の子ども及び保護者を対象とした講座を企画し、地域に開かれた施設運営を目指すとともに、当該講座の講師を自主グループが講師となることで世代間交流の推進を図った                 </td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		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	【老人福祉センター・老人憩の家】 ・全てのセンターで各地区住民自治協議会と連携し、地域の人材育成を目的としたボランティア講座を実施し、地域福祉推進の拠点としての充実を図った ・三陽では管内連絡調整会議を年2回開催し、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、各機関の特性を活かした連携のあり方について協議を行った ・ボランティア保険の窓口として高齢者のボランティア活動の推進を図った ・夏休み期間中の子ども及び保護者を対象とした講座を企画し、地域に開かれた施設運営を目指すとともに、当該講座の講師を自主グループが講師となることで世代間交流の推進を図った
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			
【老人福祉センター・老人憩の家】 ・全てのセンターで各地区住民自治協議会と連携し、地域の人材育成を目的としたボランティア講座を実施し、地域福祉推進の拠点としての充実を図った ・三陽では管内連絡調整会議を年2回開催し、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、各機関の特性を活かした連携のあり方について協議を行った ・ボランティア保険の窓口として高齢者のボランティア活動の推進を図った ・夏休み期間中の子ども及び保護者を対象とした講座を企画し、地域に開かれた施設運営を目指すとともに、当該講座の講師を自主グループが講師となることで世代間交流の推進を図った				

【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	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	4	8	
<b>合計得点</b>			

評価理由
・利用者の安全確保を徹底しつつ、概ね計画通り事業を実施した。 ・施設利用者は、新型コロナウイルス感染症が流行する以前の水準を上回り、受講者数が安定してきたと評価できる。 ・各種チラシを発行し、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、INC、市民新聞等を用いて広報活動を積極的に実施した。 【地域連携を4とした理由】 ・住民自治協議会や地域包括支援センター等と情報を共有するとともに、地区の懇談会や会議等に参加し、情報の発信、収集に努めたこと。地域の福祉活動の拠点として、多世代との交流や地域住民への講習の場を設けたことから、地域連携を「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)

次年度の目標・取組み等 (施設所管課)
・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ことにより、魅力的な講座づくりに努める。 ・公共施設の個別施設計画の方針に基づき、老朽化した施設の修繕を計画的に実施し、安全を維持していく。

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

【広報への取組み】

・昨年度に引き続きセンターだよりや各種チラシをによりセンターの活動や講座等の情報について広く周知することができた。また、広報ながのや有線放送、INC、週刊長野、市民新聞、まいづれ長野など用いて広報活動を積極的に実施した。また、紙媒体だけでなく、センター専用のブログによりインターネットを通じた広報活動も行うことができた。

・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。

【生きがいづくり講座・自主講座への取組み】

・男性の利用を促進するために男性が興味を持つ題材の講座を企画し、男性の地域進出、仲間づくりにつながる支援を行った。

・令和5年度に引き続き、市主催のディスコ大会に向け、フレイル予防を兼ねディスコ講座を実施した。

・長野保健医療大学と連携し、連続する介護予防講座の受講前と受講後の効果測定を受講者が確認することで、講座の満足度を高める工夫を行った(氷鉋)

・関心の高い終活に関する講座を盛り込んだ連続講座を開催し、趣味活動等の講座にはこれまで参加してこなかった層の参加を促した(氷鉋「大人塾」)

・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を例年どおりに実施した。

・世代間交流や地域に開かれた施設を目指すため、夏休み期間を利用した「こども体験教室」を各センターで実施した。

【高齢者生活福祉センター・高齢者共同生活支援施設】

・介護保険事業(通所介護・短期入所生活介護・居宅介護支援など)の運営を行っていることを踏まえ、必要性に応じる形で、直接的な介護支援のほか、利用者の様々な相談等にこたえた。

② 業務の効率化に対する取組み

【老人福祉センター】

・所長会議、指導員・相談員会議を開催し、センター間の連携を図ることで効率的な講師の手配や事業の充実に努めた。

・張り紙等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】

・通所介護の介護サービス事業と並行して本施設管理運営を行っているため、按分することが困難な施設維持管理費・人件費等共通経費については、他介護サービス事業で負担を行っている。このため、単独による高齢者生活福祉センターの管理運営と比較して、コスト削減を図ることができた。

③ その他

【老人福祉センター】

・安茂里では市民から寄付されたピアノを利用し、地域住民が演奏者となる演奏会を開催。子どもから高齢者まで多くの方から演奏者としての出演希望があり、多様な世代が集える場としての機能を有する施設として運営することができた。

・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。

【高齢者生活福祉センター・高齢者共同生活支援施設】

・建物や設備が経年劣化に伴って不具合等が頻発している中、担当課への報告・連絡・相談を実施し、利用者が快適に利用できるように努めた。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

・当該グループ管理施設全般について老朽化が進んでおり、運営上の支障を生じることが多くなっている

・センター全般において水光熱費及び燃料費の高騰により収支状況が悪化している

(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

・サービス向上に向けた取り組み並びに事業効率化に向けた取り組みの両面において、概ね計画どおり実施することができた

・講座の内容や講師の指導、職員の対応について概ね高い満足度を得ている

・社会福祉協議会としての組織使命である「地域福祉の推進」をセンター運営に活かした取り組みを実践できた

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の開催

・住民自治協議会と連携した講座の開催や社会資源の開発

・市内の他の指定管理者が運営する老人福祉センター指導員等との情報共有の場づくり