

令和7年度指定管理者適用施設 モニタリング評価調書

No. 14
ID 101004

【施設状況】

グループ名称	老人福祉センター(三陽、安茂里、氷鉤、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で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
	特記事項 (問題等があった場合に、 その内容等を記入)					3

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4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	対前年比	評価
	老福:生きがいづくり講座	人	10,208	12,217	12,227	11,477	94%	
	老福:地域福祉活動利用者数	人	1,618	2,491	2,754	3,035	110%	
	老福:グループ活動利用者数	人	14,704	17,291	19,505	21,202	109%	
	憩の家:施設利用者数	人	4,366	5,055	5,844	6,700	115%	
	高齢者生活福祉センター利用者数	人	213	204	200	255	128%	
	高齢者共同生活支援施設利用者数	人	74	63	64	77	120%	
	(特記事項) 老人福祉センター及び憩の家については軒並み前年度を上回る利用実績を達成した。							
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	【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 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						
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 ・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(=「長野市社協かがやきひろばのブログ」)						

3

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、講座終了後アンケートを実施。(1,300名から回答あり) ・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を行った。		
		(3) 調査、会議等の結果 【老人福祉センター】 ①講座内容の満足度:とても満足46.0%、満足23.3%、普通2.4%、不満0.2%、とても悪い0.0% ②職員の対応:とても良い47.9%、良い31.0%、普通3.3%、悪い0.3%、とても悪い0.0% ③施設設備に対する評価:とても良い38.2%、良い37.1%、普通6.3%、悪い0.1%、とても悪い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。		
	利用者からの評価・苦情等	(1) 良好とする評価 ①講座内容:「気持ち明るくなったり、話が出て楽しかったです」「とても良い時間を過ごす事が出来ました。ありがとうございました」「講座に通うのが楽しみになり生きがいが出て良かったです」「仲間ができてよかったので、大勢の人が受講できるといい」 ②職員の対応:「職員の気遣いが気持ちいい」「講師先生の声がけはもちろん、心づかい・気遣いに感謝です。ありがとうございました。」 ③施設設備に対する評価:「清潔な場所で気持ちよく活動出来ました」「教室や施設がきれいで快適でした」		
		(2) 苦情・改善等の要望事項 ・開催回数をもう少し多くして頂きたい ・募集人数を増やしてほしい ・夏は暑くて、もう少しクーラーをきかせてほしい ・抽選に外れるとがっかりする 希望者の多い講座は複数用意してほしい		
		≪対応措置≫ ・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 ・修繕等については事業者対応分については迅速に対応し、利用者の安全に配慮した ・講座開催回数等については、受講者の意見を参考に計画する旨を伝えた		

4 事業収支

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和7年度)				市の収支				評価		
		年度計画額		収支実績額			令和7年度決算			令和6年度決算(前年度)	
		項目	金額	項目	金額		項目	金額		項目	金額
指定事業	利用料金	2,358,000	利用料金	2,465,300	歳入	使用料	2,535,211	使用料	1,960,240		
	指定管理料	109,500,000	指定管理料	109,500,000		雑(納付金)		雑(納付金)	0		
	委託料	0	委託料	0		行政財産目的外使用料		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		貸付料	0		
	その他収入	4,044,000	その他収入	4,134,754		その他	9,654,166	その他	1,543,582		
					利益配分		利益配分				
	収入計	115,902,000	収入計	116,100,054	計	12,189,377	計	3,503,822			
	人件費	68,528,000	人件費	66,764,958	歳出	指定管理料	109,500,000	指定管理料	109,018,365		
	設備管理費	9,842,000	設備管理費	8,899,063		委託料	118,332	委託料	1,091,860		
	備品購入費	1,200,000	備品購入費	881,746		需用費		需用費	0		
	修繕費	680,000	修繕費	626,825		役務費		役務費	0		
	光熱水費	20,267,000	光熱水費	20,658,778		使用料・賃借料	801,807	使用料・賃借料	801,807		
	事業費	8,964,000	事業費	9,794,261		修繕費	3,191,430	修繕費	7,971,700		
	事務経費	6,901,000	事務経費	6,867,935		工事請負費		工事請負費			
	本社経費	1,302,000	本社経費	1,302,000		備品購入費		備品購入費			
	その他	256,000	その他	19,022		その他		その他	516,365		
			利益配分			計	113,611,569	計	119,400,097		
支出計	117,940,000	支出計	115,814,588								
指定事業損益	-2,038,000	指定事業損益	285,466								
利益配分を除く 指定事業損益	-2,038,000	利益配分を除く 指定事業損益	285,466								
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	-2,038,000		285,466		差引	-101,422,192		-115,896,275			
人件費比率【人件費(賃金等)／令和7年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)									57.6%		
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
管理運営全般	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)		
		【老人福祉センター】所長各1名(5名)、指導員各1名(5名)、三陽、安茂里、氷鉦は相談員各1名(3名) 【氷鉦老人憩の家】所長1名(老人福祉センター所長と兼務)(1名)、常勤2名(5名による交代勤務)(5名)【鬼無里高齢者生活福祉センター】所長1名(1名)、常勤1名(1名)、非常勤15名(併設のデイサービス、ショートステイ兼務)(15名) 【大岡高齢者生活福祉センター】所長1名(1名)、常勤1名(1名)、非常勤8名(併設のデイサービス、ショートステイ兼務)(8名) 【中条高齢者生活福祉センター】所長1名(1名)、常勤1名(1名)、非常勤5名(併設のデイサービス兼務)(5名) 【高齢者共同生活支援施設(戸隠栃原、戸隠豊岡)】所長1名(栃原、豊岡兼務)(1名)、非常勤8名(うちデイサービス兼務5名、ヘルパー兼務2名)(8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	☒	
		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	☒	
		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	☒		
	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	☒		
	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			

危機管理体制	区分	確認内容	チェック欄	評価
	安全対策	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
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】 ・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するなど、地域福祉推進の拠点としての充実を図ることができた ・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運営に努めた。 ・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、世代間交流の推進を図ることができた	

【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	合計得点 62
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	

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、老人福祉センターの地域福祉活動やグループ利用者が増加、憩の家の利用者の増加など、地域に根差した運営が利用者の増加につながっていると評価できる。 ・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

【老人福祉センター】[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

【生きがいつくり講座・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。昨年度に引き続き、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。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。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利用者発表会を例年どおりに実施。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。

【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、職員の兼務をかけることで、効率的な人事配置ができた。

③ その他

【老人福祉センター】

・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