

【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29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	対前年比	評価
		老福:生きがいづくり講座	人	12,291	12,562	12,528	8,421	67%	
		老福:地域福祉活動利用者数	人	10,257	10,322	8,818	2,221	25%	
		老福:グループ活動利用者数	人	31,421	30,267	26,523	13,775	52%	
		憩の家:施設利用者数	人	14,599	13,034	10,599	5,440	51%	
		高齢者生活福祉センター利用者数	人	165	178	226	244	108%	
		高齢者共同生活支援施設利用者数	人	84	84	98	87	89%	
								#DIV/0!	
		(特記事項) 【令和2年度】 新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、「老人福祉センター」及び「老人憩の家」を下記の期間休館とした。開館後も感染防止対策のため、集会室や浴室の利用を制限したこと、高齢者が施設の利用を自粛したことなどにより利用者数が減少した。 老人福祉センター:令和2年4月8日から5月18日まで、令和3年3月30日から3月31日まで。 老人憩の家:令和2年4月1日から5月31日まで、令和3年3月30日から3月31日まで。 【高齢者生活福祉センター利用者数】 一年間の各月の利用者数を合計したものであり、当施設は必要な人が利用するので、利用者数の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)							
	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(三陽・氷鉦のみ)			【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)	【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。 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を作成し、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。								

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	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。(963人中 838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 【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 87.0% ①講座内容の満足度(とても満足 57.0%/満足 36.7%/ふつう 6.3%/不満 0.0%/とても不満 0.0%) ②職員の対応(とても満足 44.5%/満足 44.2%/ふつう 11.3%/不満 0.0%/とても不満 0.0%/) ③施設設備に対する評価(とても満足 35.0%/満足 48.6%/ふつう 15.8%/不満 0.6%/とても不満 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、施設設備の問題に関して検討した。		
利用者からの要望・苦情等	(1) 良好とする評価	【老人福祉センター】 ①講座内容:「唯一無二の自分だけの作品ができたことが嬉しいです。」「気持ち良く体を動かす事ができた。」 ②職員の対応:「大変親切に気持ちよく受講ができました。」「親切、気を使ってくれた、いつも寄り添っている、気さく、親しみやすい、気持ちよい」「環境(暖房・健康チェックなど)を丁寧に整えていただき本当に感謝しています。」 ③施設設備に対する評価:「清潔で明るくてよい、コロナ対策で換気をしたが床暖があったので助かった。」		
	(2) 苦情・改善等の要望事項	コロナのせいで活動の機会が奪われてしまって悲しい。 障害者用トイレに手洗いが付いていれば最高に良いです。 夏までに空調設備の修理をお願いします。		
		≪対応措置≫		

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和2年度)				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		令和2年度決算		令和元年度決算(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	3,616,000	利用料金	1,377,740	歳入	使用料	3,762,431	使用料	3,811,698
	指定管理料	104,854,000	指定管理料	104,854,000		雑(納付金)		雑(納付金)	
	委託料	0	委託料	0		行政財産目的外使用料	241,083	行政財産目的外使用料	274,580
	販売収入等	0	販売収入等	15,718		貸付料		貸付料	
	その他収入	4,614,000	その他収入	4,185,153		その他		その他	
	計	113,084,000	計	110,432,611		計	4,003,514	計	4,086,278
支出	人件費	61,383,000	人件費	61,115,348	歳出	指定管理料	104,854,000	指定管理料	103,489,000
	設備管理費	9,652,000	設備管理費	9,961,157		委託料	198,000	委託料	
	備品購入費	280,000	備品購入費	144,125		需用費	1,101,100	需用費	
	修繕費	2,117,000	修繕費	1,895,338		役務費		役務費	
	光熱水費	22,059,000	光熱水費	19,772,540		使用料・賃借料	829,777	使用料・賃借料	1,007,329
	事業費	8,611,000	事業費	7,677,164		修繕費	2,154,900	修繕費	519,960
	事務経費	6,167,000	事務経費	5,710,460		工事請負費	39,798,000	工事請負費	43,522,912
	本社経費	2,354,000	本社経費	2,354,000		備品購入費		備品購入費	
	その他	461,000	その他	259,486		その他		その他	
	計	113,084,000	計	108,889,618		計	148,935,777	計	148,539,201
自主事業	収入	179,000	収入	0					
	支出	0	支出	0					
	自主事業損益	179,000	自主事業損益	0					
損益		179,000		1,542,993	差引	-144,932,263		-144,452,923	
人件費比率【人件費(賃金等)／令和2年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合) 56.1%									
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)		
	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		

6 危機管理体制

※ すべて☑で、「3」。1カ所でも空欄の場合は「1」「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。

No. 13

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。	3			
<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】 ・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。 ・三陽及び氷鉋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。多世代交流を実施した。 ・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。 </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】 ・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。 ・三陽及び氷鉋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。多世代交流を実施した。 ・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。
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】 ・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。 ・三陽及び氷鉋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。多世代交流を実施した。 ・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。				

【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 60	
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・憩の家共通】 ・施設利用者数が29,857人で令和元年度の利用者数(58,468人)と比較すると51.06%と減少しているが、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止対策による施設の休館と講座等の縮小によるもので、運営方法に問題があるものではない。</p> <p>【老人福祉センター】 ・講座終了後のアンケートでは、肯定的な意見が多く、利用者から概ね好評を得ているため。 ・地域団体等と協力し、会議などで情報交換を行うなど地域との連携を図ったため。</p> <p>【高齢者生活福祉センター・高齢者共同生活支援施設】 ・施設の管理運営に当たり、利用者が健康で安心して生活を送ることが出来るよう、日常生活の中での聞き取りや担当者会議により利用者のニーズ等の把握に努めたため。</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)

次年度の目標・取組み等 (施設所管課)	<p>【全施設共通】 ・新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止対策を徹底し、利用者が安心して利用できる施設を目指す。</p> <p>【老人福祉センター・老人憩の家共通】 ・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、新型コロナウイルス感染症の影響により減少した利用者数の回復を図る。</p> <p>【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、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及び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。
- ・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。
- ・地域包括支援センターや成年後見支援センターなどと協賛し、必要な医療や行政の制度などを学び、将来への不安要素を少なくしていく取り組みとして、新たに「知っている」と知らないとは大違い講座を開催した。具体的には、「突然の入院や退院後の生活における介護保険の利用について」「認知症の正しい理解」「成年後見制度」「お葬式は誰のため?」「エンディングノート(相続や人生設計について)」の5回シリーズでの開催を企画したが、コロナ禍において開催が厳しい状況が続き、後半2回のみ単発講座として開催した。受講者からは「知らないことがたくさんあった」「遺産や相続について知りたかったことが知れてよかった」「もっと詳しく知りたい」等の感想が寄せられ、大変好評であった。
- ・マスクの着用、手指の消毒等を徹底し、コロナウイルス感染予防に取り組んだ。また、日々の館内巡視や消防訓練、救急救命訓練、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、世代間交流のためにセンターまつりや発表会(コロナウイルス感染症まん延防止のため一部中止)、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

【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。

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。特に新型コロナウイルス感染症を予防するため老福祭りを中止する際に、一部施設において展示等を行い、少しでも利用者の成果を発表できるよう工夫をした。
- ・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。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

コロナ禍において、地域の高齢者が集まることが困難な中、新たなつながり方を検討する必要が出てきている。老人福祉センターにおいても従来の集まるということが困難になったため、生きがいづくり講座等をリモートでできるよう、工夫をしていくことが必要だと考えている。

(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

- ・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いただいている。
- ・コロナウイルス感染症の予防に努めながら施設の運営ができた。
- ・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修が必要。

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介護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。
- ・引き続きコロナウイルス感染症の予防に努める。
- ・地域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。