

【施設状況】

グループ名称	老人福祉センター(篠ノ井、氷鉤)、憩の家(氷鉤)、大岡高齢者生活福祉センター							
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	高齢者福祉課	副				
構成施設	1402	篠ノ井老人福祉センター						
	1396	氷鉤老人福祉センター						
		氷鉤老人憩の家						
	1382	大岡高齢者生活福祉センター						
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	01/03 #N/A
施設概要	【老人福祉センター(篠ノ井、氷鉤)】 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 【高齢者生活福祉センター(大岡)】 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	【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】 施設の運営(使用の受付、住居の提供、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、実施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、実施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、計画が予定どおり実施された
2 (劣る)	<ul style="list-style-type: none"> 協定、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)	<ul style="list-style-type: none"> 協定、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	3 回
指定期間	平成24年4月1日	～	平成29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)			3	

施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)	利用区分等	単位	H24	H25	H26	H27	対前年比	評価
	老福：生きがいきづくり講座受講者数	人	9,429	9,220	8,291	8,210	99%	3
	老福：地域福祉活動利用者数	人	4,229	3,256	3,006	4,627	154%	
	老福：グループ活動利用者数	人	25,544	24,270	23,603	22,620	96%	
	憩の家：施設利用者数	人	20,718	19,540	19,202	17,116	89%	
	高齢者生活福祉センター利用者数(月)*	人	18	19	20	13	65%	
							#####	
						#####		
(特記事項) ・憩の家は新規利用者が増えず、既存利用者はデイサービス利用等により減少するため、利用者数が減少傾向にある。 *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】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			〈追加事業〉 ・介護支援のための介護者の集い ・リサイクル本の貸し出し				
サービス維持・向上の取組み(広報等)	【老人福祉センター】 ・センターだより、各種チラシを地域に回覧、配布し、センターの活動や各種講座の情報を広く周知した。また、広報ながのやブログ、有線放送(篠ノ井、更北、川中島地区)、INC(大岡)、報道機関等を通じての広報活動も積極的に実施した。							

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	【老人福祉センター】 ・生きがいき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。(1,127人中853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による要望等の把握 ・利用者、利用者家族への訪問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 75.7% ①講座内容の満足度(とても満足 53.70%/満足 38.80%/ふつう 6.92%/不満 0.35%/とても不満 0.23%/未記入0.00%) ②職員の対応(とても満足 49.71%/満足 41.27%/ふつう 9.02%/不満 0.00%/とても不満 0.00%/未記入0.00%) ③施設設備に対する評価(とても満足 33.41%/満足 46.89%/ふつう 17.47%/不満 2.11%/とても不満0.12%/未記入0.00%) 【高齢者生活福祉センター】・利用者から年間数件の要望があった。		
利用者からの評価・苦情等	(1) 良好とする評価	【老人福祉センター】 ①講座内容 ・楽しく身体を動かす事が出来た ・先生は分かるまで何度も教えて下さる ・コミュニケーションもでき、楽しくできた など ②職員対応 ・いつも細かく気をつけてくれる ・とても協力的で感じが良い ・相談にのってもらった ・明るく対応していただいた など ③施設設備 ・いつもきれいで気持ちが良い ・他の施設に比べてとても整っていてよかった ・夏涼しく冬暖かい ・広く明るく使いやすい など 【高齢者生活福祉センター】 ・丁寧に相談に応じてくれる ・要望等にすぐ対応してくれる		
	(2) 苦情・改善等の要望事項	【老人福祉センター】 ①質問の時間を取ってほしい ②どんどん新しい講座をとり入れてほしい ③運動の講座を増やしてもらえればと思います ④申込者が数人でも(次年度)続けてほしい ⑤駐車場が少ない ⑥場所がわからず何度も通り過ぎた【氷鉋】 【高齢者生活福祉センター】 ①害虫(蟻等)の駆除をお願いしたい <<対応措置>> 【老人福祉センター】 ①時間に余裕がある講座で、質問コーナーを設けた。 ②現在実施していない利用者のニーズがある講座については、単発講座での実施や、翌年度の計画に組み入れた。 ③介護予防も含め、年間、単発ともに体操系の講座を増やした。(翌年度対応) ④少数ニーズにも対応するため、短期の講座で実施するなど工夫した。(翌年度対応) ⑤他の講座の日程を調整したり、職員が駐車場の誘導を行うなど、できる限り対応した。 ⑥より見やすい看板を新たに設置した。 【高齢者生活福祉センター】 ①即時対応した		

事業収支 (単位：円)	指定管理者収支（平成27年度）				市の収支				評価		
	項目	年度計画額		収支実績額		項目	平成27年度決算			平成26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	3,322,000	利用料金	2,859,884	歳入	使用料	192,772		使用料	44,545
指定管理料		36,651,000	指定管理料	36,651,000	雑（納付金）			雑（納付金）			
支出	委託料		委託料		歳出	行政財産目的外使用料	100,332	行政財産目的外使用料	85,306		
	販売収入等		販売収入等			その他		その他			
	その他収入	184,000	その他収入	176,123							
	計	40,157,000	計	39,687,007		計	293,104	計	129,851		
事業収支 (単位：円)	人件費	19,679,000	人件費	17,686,978	歳出	指定管理料	36,651,000	指定管理料	36,951,000		
	設備管理費	2,427,000	設備管理費	2,792,924		委託料		委託料	871,830		
	備品購入費	30,000	備品購入費	796		需用費		需用費			
	修繕費	852,000	修繕費	730,279		役務費		役務費			
	光熱水費	10,731,000	光熱水費	9,427,430		使用料・賃借料	199,776	使用料・賃借料	5,000		
	事業費	4,242,000	事業費	4,186,478		修繕費	129,600	修繕費	156,600		
	事務経費	937,000	事務経費	684,135		工事請負費		工事請負費			
	本社経費	1,112,000	本社経費	995,470		備品購入費		備品購入費			
	その他	147,000	その他	66,086		その他	8,520	その他	8,520		
	計	40,157,000	計	36,570,576		計	36,988,896	計	37,992,950		
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		3,116,431	差引	-36,695,792		-37,863,099			
人件費比率【人件費（賃金等）／平成27年度指定管理者事業支出】（支出に占める人件費の割合）									48.4%		
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 配置実績（うち市内雇用職員数） 【老人福祉センター】センターごとに、それぞれ所長1名（嘱託）、指導員1名（嘱託）、相談員1名（臨時） 【老人憩の家】所長1名（老福と兼務）、職員2名（臨時5名で交代勤務） 【高齢者生活福祉センター】所長1名（同施設のデイサービスセンターと兼務）、援助員1名及び宿直1名（兼務臨時6名で交代勤務） ※職員は全て長野市在住	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	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	☑	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。また、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。	3
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	

・ ボランティア、福祉サービス、悩み事等の地域福祉総合相談窓口
 ・ 地域福祉活動の拠点としての関係機関との連絡調整
 ・ 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
 ・ 地域ボランティア活動への援助、市ボランティアセンターとの連携
 ・ 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
 ・ 福祉教育の推進
 ・ 地域福祉活動者への会場提供

・ 地区のサロンへの参加【篠ノ井】

【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 64	<p>指定管理者の健全性 5 4 3 2 1 0</p> <p>施設の有効活用 利用者評価 事業収支 管理運営全般 危機管理体制 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		
評価理由	<p>【老人福祉センター】 ・利用者アンケートによる満足度は高く、また、要望把握に努め出来る限り対応しているため、「利用者評価」は「4」とした。 ・アンケートにより利用者のニーズを把握しているほか、男性向けの講座を開催するなど利用者が増加するよう努めている。また、地域の関係機関との連携を行うなど地域福祉の拠点としての役割を果たし、指定管理者として適切に事業運営を行っている。</p> <p>【高齢者生活福祉センター】 ・利用決定を市で行っているため、利用率の向上を図ることは難しいが、利用者が安全かつ快適に利用できるよう要望には迅速に対応している。</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】 ・周辺施設と連携し、地域ごとの利用者のニーズを把握し、魅力ある講座の実施に努め、施設の利用増加を図る。</p> <p>【高齢者生活福祉センター】 ・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】 ・地域団体や周辺施設と連携し、ニーズ把握に努め、魅力ある講座の充実を図り、施設の利用増加に繋がった。</p> <p>【高齢者生活福祉センター】 ・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】 ・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、利用増加を図る。</p> <p>【老人憩の家】 ・H28～29年度にかけて駐車場を拡幅し、利用者増加に繋げる。</p> <p>【高齢者生活福祉センター】 ・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>			

(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】

- ・センター日より、各種チラシを発行し、施設管内の地域に回覧、配布し、センターの活動や各種講座の情報等を広く周知した。また、広報ながのやブログ、有線放送、INC、報道機関等を通じての広報活動も積極的に実施した。
- ・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PR活動を行った。また、市ボランティアセンターと連携し、ボランティア保険の加入窓口業務や地域福祉活動、ボランティア活動に係る情報提供を行った。
- ・アンケートで要望の多い講座（例：歌や体操の講座、簡単なものづくりの講座等）を開催した。
- ・初めての方も受講しやすいように、健康づくりや家庭菜園等の単発の講座を開催した。
- ・男性の利用促進のために、男性限定の講座や男性に人気のある講座（体操、そば打ち等）の開催や、仲間づくりにつながる支援を行った。
- ・講座受講生の活動発表や地域住民との交流の場づくりとして、センターまつりや発表会を開催した。
- ・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）の会議等に参加し、連携を図った。
- ・傾聴、ボランティア、接遇等の職員研修を行い、相談対応等のサービス向上に努めた。
- ・併設のデイサービスセンターと連携し、ボランティア活動の場づくりやボランティアをしたい人の受け入れを行った。また、在宅で介護をされている方同士の交流や仲間づくりのために、「介護者のつどい」を実施した。
- ・利用者から要望のあったプロジェクター等の備品を購入し、利便性向上に努めた。
- ・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等の対策を行い、利用者の安全確保に努めた。
- ・市民文庫を定期的に入れ替え、最新刊の図書を提供したり、話題作の提供に努めた。

【高齢者生活福祉センター】

- ・利用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こまめな声掛け等を行う中で、各種相談・要望を受け、必要な支援・助言等を実施した。
- ・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速やかな対応を行った。
- ・併設の老人福祉センター等の行事を案内し、参加を促した。

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、ハウレンソウを徹底し、それぞれの役割を明確にしたうえで業務にあたった。
- ・貼り紙により施設利用者の協力を得ながら、トイレの消灯やクールビズにより節電に努めた。また、予算の範囲内で、順次館内照明のLED化をし、経費の節減を図った。
- ・コピー用紙の再利用、カレンダー等を利用したエコ封筒づくり等、経費節減に努めた。
- ・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。
- ・いこいの家利用者に対する注意事項やマナーの徹底を図るために掲示板を設けた。【水鉤】
- ・ボランティアに関わっていただきながら、環境美化活動や市民文庫の運営を行った。【水鉤】

【高齢者生活福祉センター】

- ・日常的な建築物各部位の点検を行うとともに、修繕や市への報告・連絡・相談を実施した。なお、利用者に不都合が生じる恐れがある箇所・部分は、早急な改善に努めた。

③ その他

【老人福祉センター】

- ・電力使用状況を把握するデマンド監視システムを導入し、消費電力を一定以下に保ち節電に努めた。【篠ノ井】
- ・雨水貯蓄装置を設置して、花壇の手入れや鉢植え等への水やりを活用している。【篠ノ井】
- ・おやきや漬物の講習や、ひなまつりの茶会等、季節とともに楽しめ参加しやすい講座を企画した。【篠ノ井】
- ・陶芸やワルツ等、新しい講座を企画し、60代の利用者増を目指した。【水鉤】
- ・市介護保険課と連携を図り、健康づくり、介護予防の取り組みを充実させ、講座だけでなくその後のフォローアップを図った。【水鉤】
- ・講座受講生による中庭の花壇づくりを通じて、園芸福祉活動を推進した。【水鉤】
- ・自主グループと共催の講座を企画し、利用者の出番づくりや役割づくりを行った。【水鉤】
- ・ウッドデッキ部分にグリーンカーテンを設置し、節電を図るとともに憩いの場づくりを行った。【水鉤】
- ・職員が対応できる修繕は職員が対応し、経費削減に努めた。（ウッドデッキ屋根改修等）【水鉤】

【高齢者生活福祉センター】

- ・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・対応の共有化などを行った。
- ・定期的に施設の保守点検及びマイマイガ等害虫や雑草等の除去を実施した。

(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増加している。
- ・トップランナー制度の導入検討に伴う館内照明のLED化の予算措置が必要。
- ・地域の担い手、ボランティアの育成が必要である。
- ・人口減少及び高齢化による講座参加者の減少を防ぐため、施設までの交通手段の確保や地域公民館での講座開催を検討する必要がある。
- ・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。ロビー等の空きスペースを有効利用することを検討する必要がある。
- ・老人憩いの家の利用率が年々減少しているため、打開策を検討する必要がある。【水鉤】

【高齢者生活福祉センター】

- ・寒冷・多雪の仕様になっていない設備があるため、氷塊雪庇等に対応した修繕や、利用者（出入りの際）の安全対策が必要である。

(3) 次年度以降の取組み

【老人福祉センター】

- ・アンケートや利用者会議（代表者会議）、住民自治協議会等管内の関係機関などからニーズや要望を把握し、相談対応や講座等の運営に反映することで、施設利用者とともに作るセンターを目指す。
- ・併設のデイサービスセンターや市介護保険課、地域包括支援センターと連携し、介護予防の取り組みを充実させる。また、新しい総合事業に関して、地域にどのような協力が行えるのか、どのような支援体制が構築できるのか等を住民自治協議会と一緒に検討する。
- ・高齢者の持つ力を地域へ広げることができるような生きがいづくり講座の開催や、支援を行う。
- ・職員の資質向上のため、研修を実施するとともに、職員の趣味や特技を活かした講座を企画する。
- ・地域の居場所となれるような事業展開を行う。また、施設まで来られない方を対象としたお出かけ講座を企画する。
- ・そば打ちやウォーキング等の地域の特色を活かした講座や、男性の参加を促進する講座を企画する。
- ・地域の担い手育成のため、ボランティアを知る場の企画や、自主グループ等からの人材発掘を行い、地域の活動につなげていく。
- ・計画的な修繕を実施する。

【高齢者生活福祉センター】

- ・施設整備や環境美化などを推進し、利用者の心地よい環境づくりに心掛ける。
- ・予算や利用者状況に配慮した、計画的な修繕を実施する。

【指定管理者自己評価基準】

A：計画や目標を上回る、B：計画や目標をやや上回る、C：計画や目標どおり、D：計画や目標をやや下回る、E：計画や目標を下回る