

【施設状況】

グループ名称	老人福祉センター(三陽、安茂里、戸隠、鬼無里)、高齢者共同生活支援施設(戸隠栃原、戸隠豊岡)、鬼無里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			三陽老人福祉センター		1388	戸隠豊岡高齢者共同生活支援施設		
	1384		安茂里老人福祉センター		5152	鬼無里高齢者生活福祉センター		
	1386		戸隠老人福祉センター					
	1410		鬼無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					
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(三陽、安茂里、戸隠、鬼無里)】 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 【高齢者生活福祉センター(鬼無里)】 居室、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							
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。 【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、生きがいがづ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。 【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、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	

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	H25	H26	H27	H28	対前年比	評価
	老福：生きがいづくり講座受講者数	人	9,475	8,053	8,559	8,618	101%	
	老福：地域福祉活動利用者数	人	4,305	3,367	4,721	6,566	139%	
	老福：グループ活動利用者数	人	16,700	16,787	16,076	14,472	90%	
	鬼無里高齢者生活福祉センター利用者数(月)*	人	91	103	110	107	97%	
	戸隠栃原高齢者共同生活支援施設利用者数(月)*	人	51	32	26	33	127%	
	戸隠豊岡高齢者共同生活支援施設利用者数(月)*	人	80	67	46	39	85%	
	(特記事項) *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。						#DIV/0!	
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 【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	提案なし						
サービス維持・向上の取組み(広報等)	【老人福祉センター】 ・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等を広く周知した。また、広報那がのやブログ、有線放送(鬼無里・戸隠)、INC(鬼無里・戸隠)、報道機関等を通じての広報活動も積極的に実施した。 【高齢者生活福祉センター・高齢者共同生活支援施設】 ・同施設内のデイサービス・ショートステイ事業等と連携し、地域交流(保育園など)を積極的に図ったもの ・職員研修を実施し職員のスキルアップを図る。 市高齢者福祉課・戸隠在介・居宅支援事業所等に情報提供							

3 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	
利用者評価	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。(985人中702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
		(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 71.3% ①講座内容の満足度(とても満足 57.32%/満足 37.86%/ふつう 4.37%/不満 0.30%/とても不満 0.00%/未記入0.15%) ②職員の対応(とても満足 61.04%/満足 34.55%/ふつう 4.11%/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 42.04%/満足 48.38%/ふつう 9.58%/不満 0.00%/とても不満0.00%/未記入0.00%) 【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。		
		(1) 良好とする評価 【老人福祉センター】 ①講座内容 ・論理的に体操の必要性を教えていただき、これから更に年を重ねるにあたり大変参考になりました。 ・絵手紙講座は、認知症予防に良いのでとてもありがたく、これからも続けたい。 ②職員の対応 ・フォローし合っている場面が何回もあり、心配りが素晴らしいなと思いました。 ・テキパキと進行してくれた。説明・まとめ方が上手。 ③施設設備に対する評価 ・明るくて、広い(開放的) ・こんな施設が中々ないので活用していきたい。 【高齢者生活福祉センター・高齢者共同生活支援施設】 特になし		
		(2) 苦情・改善等の要望事項 【老人福祉センター】 ①受講場所(老人福祉センターの場所)がわかりにくい時がある。 【高齢者生活福祉センター・高齢者共同生活支援施設】 特になし		
		≪対応措置≫ 【老人福祉センター】 ①パンフレットを作成し地図を記載した。		

事業収支 (単位：円)	指定管理者収支（平成28年度）				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		平成28年度決算		平成27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	1,287,000	利用料金	1,114,200	歳入	使用料	2,171,536	使用料	2,369,512
	指定管理料	67,628,000	指定管理料	67,628,000		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	25,977	行政財産目的外使用料	29,166
	販売収入等		販売収入等			その他		その他	
	その他収入	4,324,000	その他収入	4,143,303					
	計	73,239,000	計	72,885,503		計	2,197,513	計	2,398,678
事業支出 (単位：円)	人件費	37,761,000	人件費	41,432,061	歳出	指定管理料	67,628,000	指定管理料	67,628,000
	設備管理費	6,500,000	設備管理費	6,791,403		委託料		委託料	
	備品購入費	31,000	備品購入費	8,306		需用費		需用費	
	修繕費	2,698,000	修繕費	1,094,110		役務費		役務費	
	光熱水費	12,197,000	光熱水費	10,932,684		使用料・賃借料	220,979	使用料・賃借料	178,825
	事業費	7,231,000	事業費	6,006,169		修繕費	855,792	修繕費	480,600
	事務経費	2,356,000	事務経費	1,471,906		工事請負費	6,763,500	工事請負費	
	本社経費	4,465,000	本社経費	1,347,527		備品購入費		備品購入費	
	その他		その他	87,927		その他		その他	
		計	73,239,000	計		69,172,093		計	75,468,271
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		3,713,410	差引	-73,270,758		-65,888,747	
人件費比率【人件費（賃金等）／平成28年度指定管理者事業支出】（支出に占める人件費の割合）									59.9%
本社経費が、計画額と実績額で異なる理由				訪問入浴事業廃止（H28年度末）に伴う資金残高（64,742,673円）を本社（介護サービス管理）に資産移動したことから、当該経費負担分が減少したものの。					

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		
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	<input checked="" type="checkbox"/>	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	<input checked="" type="checkbox"/>	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	<input checked="" type="checkbox"/>	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施されたか		
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	<input checked="" type="checkbox"/>	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	<input checked="" type="checkbox"/>	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	<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を保護する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	評価
<p>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。</p> <p>協定内容・指定管理者提案</p> <p>追加された内容、未実施の内容及びその理由</p> <p>【老人福祉センター】 ・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 【高齢者生活福祉センター・高齢者共同生活支援施設】 施設に従事する職員に関して、できる限り地元地区の在住者の雇用を図る。施設の修繕（小規模）に当たっては、可能な限り地元事業所に委託を優先する。同介護保険サービス事業との連携により、利用者の介護等に係わる相談等にも速やかに対応するとともに、各種インフォーマルな福祉サービスを紹介するなどの対応を図る。近隣の保育園・小学校、地域住民、及び通所介護サービス利用者等との交流・ふれ合いを積極的に図る。</p> <p>【老人福祉センター】 ・三陽老人福祉センターでは三陽管内連絡会議を定期的に開催し、保健センターや住民自治協議会、包括支援センター等と情報を共有し、連携を深めた。 【高齢者生活福祉センター・高齢者共同生活支援施設】 ・同施設内のデイサービス・ショートステイ事業等と連携を行うなど、新たに事業の推進を図った。</p>	4

【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	
合計得点			

評価理由

【老人福祉センター】
・地域団体と協力し、会議等で情報交換を行い活動への相互参加を行う等積極的に地域連携を行っているため、「地域連携」の評価は「4」とした。
【高齢者生活福祉センター・高齢者共同生活支援施設】
・施設管理運営に当たり、地域の高齢者福祉増進を図るため、利用者が健康で安心して生活を送ることができるよう、利用者のニーズ・目的等を真摯・的確に確認・把握し、地域の一員として自分らしい生活を営むことができるように支援を実施。利用者評価に関しては、概ね高評価を受けているが、施設老朽化等を理由に設備的要望も多いもの。
・緊急時及び災害発生時には、「長野市社会福祉協議会職員災害対応マニュアル」に基づき、円滑かつ適切な対応を行うため、「災害緊急時連絡網」を作成・整備し、職員に周知・徹底を図っている。
・同介護保険サービス事業との連携により、利用者の介護等に係わる相談等にも速やかに対応、並びにインフォーマルサービス紹介などの対応を図っている。また、近隣の保育園・小学校、地域住民、及び通所介護サービス利用者等との交流やふれ合いを積極的に検討・計画してきたもの。
※なお、利用可否については、市で審査・決定を行うため、公平かつ公正なサービス提供が確保されると考えられるもの。

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。 【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>	<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。 【高齢者生活福祉センター・高齢者共同生活支援施設】 ・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。 【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>		

(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。
- ・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囲に努めた。
- ・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。

【高齢者生活福祉センター・高齢者共同生活支援施設】

○相談対応業務

利用者（入居者）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細やかな声掛け等を行う中で、各種相談・要望を汲み取り、個別支援・助言等の支援・対応を図ったもの。また、利用者の体調不良時には、看護師による健康診断や受診手配、家族への連絡・診療所同行などの緊急的対応を実施。

○保健福祉サービス提供業務

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臨機応変の対応を行ったもの。

利用者のほとんどが保健福祉サービスを受けていることも含め、定期訪問時に更新手続き等の支援・援助を実施。また、利用者の身体状況変化や要望等に応じて、他サービス（歩行器の福祉用具貸与等）の勧奨・手配を実施したものの。

○地域交流業務

併設の老人福祉センター等の行事案内や参加支援を実施。

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。

【高齢者生活福祉センター・高齢者共同生活支援施設】

○建築物保守管理業務

日常的に建築物各部位の点検を行うと共に、修繕や担当課への報告・連絡・相談を実施。なお、利用者に不都合が生じる恐れがある箇所・部分は、早急なる改善に努めたもの。

○備品等保守管理業務

備品等の破損・故障の有無等に係る日常的点検を実施。

○清掃業務

定期的に施設の保守点検及び害虫や雑草等の除去を実施

○植栽等維持管理業務

敷地内に、四季折々の鉢花などを配置したもの。

○修繕業務

日々の定期点検の中で発見される施設の不具合に対して速やかに対応・対処。また、雪害等による被害については担当課へ報告する中で、早急なる修繕等を依頼したもの。

③ その他

【老人福祉センター】

- ・講座の内容を変更し、男性が多く参加できるようにした。また男性限定の講座を開催し、男性が気軽に参加できるようにした。
- ・保健センターと連携し、利用者に対し保健師による健康に関する講習会を順次実施した。
- ・毎年各講座での成果を発表する場（センターまつり等）を設けた。
- ・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した。

【高齢者生活福祉センター・高齢者共同生活支援施設】

- ・建築物各部位の定期的点検を行うと共に、修繕や担当課への報告・連絡・相談を行う中で改善等に努めたもの。また、冬季間は、ベランダや玄関への雪の吹き込み防止の処置を実施。
- ・支援員（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・対応原則共有化などを図ったもの。

(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。
- ・館内消灯の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。

【高齢者生活福祉センター・高齢者共同生活支援施設】

- ・施設等修繕費用の増加（立地条件が山間地域であり、積雪等による施設の消耗・傷みが激しいことが理由）

(3) 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。
- ・男性が参加しやすい講座を開催する。
- ・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。
- ・聴き取り等で把握したニーズを基に新しい講座を開催する。
- ・ボランティアの育成に努める。

【高齢者生活福祉センター・高齢者共同生活支援施設】

- ・施設整備（修繕等）や環境美化（花作り、除草、清掃等）などを推進、利用者（入居者）の心地よい環境づくりに心掛けるもの。また、計画的かつ優先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