

【施設状況】

グループ名称	老人福祉センター(篠ノ井、氷飽)、憩の家(氷飽)、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	氷飽老人福祉センター						
		氷飽老人憩の家						
	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、氷飽)】 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(氷飽)】 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。 【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"> <li>協定、計画の一部が予定どおり実施されない</li> <li>管理運営の一部において、市の指導が必要</li> </ul>
1 (悪い)	<ul style="list-style-type: none"> <li>協定、計画が全て実施されない</li> <li>管理運営の全てにおいて、市の指導が必要</li> <li>市の指導を受けてもなお、全く改善が図られない</li> </ul>

【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)			

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	9,220	8,291	8,210	8,013	98%	3
		老福：地域福祉活動利用者数	人	3,256	3,006	4,627	5,026	109%	
		老福：グループ活動利用者数	人	24,270	23,603	22,620	21,966	97%	
		憩の家：施設利用者数	人	19,540	19,202	17,116	15,967	93%	
		高齢者生活福祉センター利用者数(月)*	人	19	20	13	13	100%	
								#####	
								#####	
(特記事項) 【高齢者生活福祉センター】 *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	提案なし			<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等を広く周知した。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	
	(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。(1,190人中919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】 ・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	アンケート回答率77.23% ①講座内容の満足度(とても満足 56.99%/満足 35.92%/ふつう 6.77%/不満 0.11%/とても不満 0.22%/未記入0.33%) ②職員の対応(とても満足 52.67%/満足 39.72%/ふつう 7.51%/不満 0.00%/とても不満 0.11%/未記入0.00%) ③施設設備に対する評価(とても満足 34.13%/満足 47.66%/ふつう 16.90%/不満 0.98%/とても不満 0.33%/未記入0.22%) 【高齢者生活福祉センター】 ・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。		
利用者からの評価・苦情等	(1) 良好とする評価	①講座内容について ・時には笑ったり、頑張ったりで楽しく済みました ・実技指導でわかりやすい ・とても丁寧で何度も繰り返してよかった など ②職員対応について ・いつもてきぱきと応答してくれるので有りがたいです ・準備、片付け等手際が良い など ③施設設備について ・綺麗で清潔でとてもよい ・明るくて室温も丁度よく快適でした など		
	(2) 苦情・改善等の要望事項	【老人福祉センター】 ①どういった講座をするのか、事前に分かるようにしてほしい。 【高齢者生活福祉センター】 ①風呂の設備がないこと。 ②暖房の燃料に灯油を使用したいとの要望事項あり。		
	<<対応措置>>	【老人福祉センター】 ①センターだよりなどに、より詳細な情報を記載した。 【高齢者生活福祉センター】 ①介護保険サービスを受けることができる利用者は、デイサービスを利用する中で、入浴を可能にした ②出火の危険性を勘案して、使用禁止を継続することに決定。		

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	3,322,000	利用料金	2,746,050	歳入	使用料	83,041	使用料	192,772
	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	30,000	行政財産目的外使用料	100,332
	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	262,533					
	計	40,157,000	計	39,659,583		計	113,041	計	293,104
自主事業	人件費	19,524,000	人件費	17,710,240	自主事業	指定管理料	36,651,000	指定管理料	36,651,000
	設備管理費	2,428,000	設備管理費	2,676,946		委託料	71,604	委託料	
	備品購入費	30,000	備品購入費	4,180		需用費		需用費	
	修繕費	855,000	修繕費	743,090		役務費		役務費	
	光熱水費	10,731,000	光熱水費	8,789,291		使用料・賃借料	76,020	使用料・賃借料	199,776
	事業費	4,242,000	事業費	4,256,100		修繕費		修繕費	129,600
	事務経費	939,000	事務経費	832,379		工事請負費		工事請負費	
	本社経費	1,260,000	本社経費	546,904		備品購入費		備品購入費	
	その他	148,000	その他	49,932		その他		その他	8,520
	計	40,157,000	計	35,609,062		計	36,798,624	計	36,988,896
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		4,050,521	差引	-36,685,583		-36,695,792	
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） 49.7%									
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)		
	【老人福祉センター】 センターごとに、それぞれ所長1名（1名）（嘱託）、指導員1名（1名）（嘱託）、相談員1名（1名）（臨時） 【老人憩の家】 所長1名（1名）（老福と兼務）、職員2名（2名）（臨時5名で交代勤務） 【高齢者生活福祉センター】 常勤1人（1人）、非常勤9人（8人） 計10人（9人）		
	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保護の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

評価項目	評価	得点	総合評価
地域連携	4	8	
<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】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>地域福祉活動の拠点としての関係機関との連絡調整</li> <li>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</li> <li>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</li> <li>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</li> <li>福祉教育の推進</li> <li>地域福祉活動者への会場提供</li> </ul> <p>【高齢者生活福祉センター】</p> <p>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。同会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>・地区のサロンへの参加【篠ノ井】</p>			

【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	
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		62	

評価理由
<p>【老人福祉センター】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul> <p>【高齢者生活福祉センター】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>同会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。</li> </ul> <p>※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。</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】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul> <p>【高齢者生活福祉センター】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>	<p>【老人福祉センター】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>アンケートにより利用者のニーズを把握し、運営に反映している。また、併設施設との情報共有を積極的に行い、地域連携の充実を図っている。</li> </ul> <p>【高齢者生活福祉センター】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>入居者の要望等に配慮し、施設管理・運営を行った。</li> </ul>	

次年度の目標・取組み等（施設所管課）
<p>【老人福祉センター】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul> <p>【老人憩の家】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>H29年度中に駐車場を拡幅し、利用者増加に繋げる。</li> </ul> <p>【高齢者生活福祉センター】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>



指定管理者自己評価	C
<p>(1) 今年度の取組みに対する評価</p> <p>① サービス向上に向けての取組み</p> <p>【老人福祉センター】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・市民文庫を定期的に入れ替え、最新刊の図書を提供した。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul> <p>【高齢者生活福祉センター】</p> <p>○保健福祉サービス提供業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員（サービス従事者間）で情報共有を図る中で、他サービス資源等の紹介・説明を実施。また、ケアマネジャー等専門職員が訪問、体調管理・要望事項等の把握・確認に努めたもの。</li> </ul> <p>○地域交流業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域行事のない冬期間のみの利用であることから、直接地域行事や交流には参加できない部分があるが、併設施設（デ-サービセンター）と共同する中で、地域利用者・住民等との交流を図ったもの。</li> </ul> <p>② 業務の効率化に対する取組み</p> <p>【老人福祉センター】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul> <p>【高齢者生活福祉センター】</p> <p>○建築物保守管理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎日、職員による居住棟施設全般の保守点検及び維持管理を実施。</li> </ul> <p>○建築設備保守管理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者入居に先立つ形で、室内分電盤・深夜温水器稼働状況の点検により、温水器用タイムスイッチの故障（不具合）有無等の確認・点検を実施。また故障回避のため、基本料金内の通電等を心掛けたもの。</li> </ul> <p>○備品等保守管理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・備品の点検・管理等を日常的に行う中で、常に維持管理に努めたもの。</li> </ul> <p>○清掃業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・通路・階段等の適宜の清掃作業、月1回の各室内の換気、建物周囲の草刈り、及び埋没水道メ-ターの掘り出し確認などの周辺住環境の整備に努めたもの。</li> </ul> <p>③ その他</p> <p>【老人福祉センター】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・電力使用状況を把握するデマ-ド監視システムを用いて消費電力を一定以下に保ち節電に努めた。【篠ノ井】</li> <li>・雨水貯蓄装置を用いて、花壇の手入れや鉢植え等への水やりに活用している。【篠ノ井】</li> <li>・職員が対応できる修繕や施設整備は職員が対応し、経費削減に努めた。（施設内の樹木の整備等）【水鏡】</li> </ul> <p>【高齢者生活福祉センター】</p> <p>○相談対応業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎朝7時のインターンによる健康状況確認、夜7時のショートステイ勤務巡回者による食事・投薬状況の確認作業等を実施・活用する中で、利用者の相談対応に努めたもの。</li> </ul> <p>○植栽等維持管理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・居住棟周囲の草刈り作業をシーズン2回実施。なお、隣接傾斜地の草刈り作業に関して、地元民生児童委員ボランティアの協力を受ける形での維持管理を実施。</li> </ul> <p>○修繕業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各戸スプリンクラー設置済み（行政にて対応）。なお、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・対処するように心掛けているもの。</li> </ul> <p>○警備業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・居住棟周囲の防犯、防火のため共用電源による適度の照明措置を行い、消防設備の年2回の点検実施、消防訓練の年2回の実施により、常に安全な状態に建物を維持管理、安心・安全かつ適切な入居環境維持に努めているもの。</li> </ul> <p>(2) 指定管理者業務実施上の課題</p> <p>【老人福祉センター】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・館内消灯のLED化の予算措置が必要。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul> <p>【高齢者生活福祉センター】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・立地条件が山間地域であり、積雪等による施設の消耗・傷みが激しいことなどを理由とする施設等修繕の必要性・費用の増加。</li> </ul> <p>(3) 次年度以降の取組み</p> <p>【老人福祉センター】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・男性が参加しやすい講座を開催する。</li> <li>・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。</li> <li>・聞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。</li> <li>・ボランティアの育成に努める。</li> </ul> <p>【高齢者生活福祉センター】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・全ての利用者にとって、より良い環境で生活（サービス利用）していただける施設運営を心掛けること。また、計画的かつ優先的な修繕を実施する。</li> </ul>	

## 【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