

【施設状況】

グループ名称	障害者福祉センター								
指定管理者名	社会福祉法人長野市身体障害者福祉協会					法人番号	2100005001709		
所管課	主	102000	障害福祉課	副					
構成施設	1424	障害者福祉センター							
施設分類	01	企画型	施設利用者圏域	02	広域施設	利用制適用区分	01	代行制	
施設概要	事務室 1室、事務室（中） 1室、事務室（小） 1室、会議室（中） 2室、会議室（小） 4室、和室付き会議室 1室、和室 1室、機能訓練室 1室、点字パソコン室 1室、調理実習室 1室、図書室 1室、体育室（大会議室） 1室								
施設設置目的	身体障害者の機能訓練、余暇活用及びパソコン利用等の講座・教室の開催並びに各種の相談に応じるとともに、障害者の社会参加の機会や交流の場の提供、ボランティア団体への活動の場の提供及び団体活動のPR等により、その自主的な活動の促進と便宜を総合的に供与することを目的とする。								
基本方針等	施設利用者の立場に立ってその意思や人格を尊重し、医療や福祉サービス提供者と密接な連携のもと、社会福祉事業に関する熱意及び能力を有する職員により適切な支援を行うよう努める。								
主な実施事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設の利用の許可に関すること。</li> <li>障害者を対象とする講座、研究会等の開催に関すること。</li> <li>障害者福祉に関する講習会、研修会その他各種催物の開催の場を提供すること。</li> <li>ボランティアの育成に関すること。</li> <li>その他障害者の福祉の増進に関すること。</li> <li>施設及び設備の維持管理に関すること。</li> </ul>								

【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身体障害者福祉協会			指定回数	3 回	
指定期間	平成28年4月1日	～	平成33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
		企画事業利用回数	回	608	588	540	594	110%	3
		〃 人数	人	3,450	3,450	3,373	3,374	100%	
		貸館事業利用回数	回	1,237	1,250	1,327	1,299	98%	
		〃 人数	人	17,808	17,506	18,314	17,008	93%	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
(特記事項) 設置条例では祝日の翌日を休館日としているが、利用者からの要望及び利便性の向上を図るため、延べ11日を開館したことにより利用者が増加している。									
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設の利用の許可に関すること。</li> <li>障害者を対象とする講座、教室等の開催に関すること。</li> <li>障害者福祉に関する講習会、研修会その他各種催物の開催の場を提供すること。</li> <li>ボランティアの育成に関すること。</li> <li>その他障害者の福祉の増進に関すること。</li> <li>施設及び設備の維持管理に関すること。</li> </ul>							
	自主事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>クリスマス会</li> <li>障害者相談会（ピアカウンセリング）</li> </ul>							
サービス維持・向上の取組み（広報等）		<ul style="list-style-type: none"> <li>会報やチラシ等でPRしている。</li> <li>平成26年7月からホームページを開設し、各種教室の受講生募集、各室の利用状況等の情報提供、センター内に事務所を置く団体の情報を掲載するなど、利便性の向上やボランティア団体の育成に努めた。</li> <li>平成28年度の開閉館情報を掲載したカレンダー、教室開催情報、センター内に事務所を置く団体の事業紹介などを掲載したコンパクトなパンフレットを作成した。</li> <li>利用者からの苦情に対しては、第三者委員会を置き対応できる体制を整備している。</li> </ul>							

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	利用者会議等
		(2) 調査、会議等の内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>使用者団体との連絡を綿密に行い、要望等の把握に努めている。</li> <li>当施設に事務所を置く団体からの要望を把握するため、連絡会議を開催している。</li> </ul>
		(3) 調査、会議等の結果	<ul style="list-style-type: none"> <li>聴覚障害者用の光る警報器（フラッシュライト）が一部しか取り付けられてないため、各部屋に設置してもらいたいとの要望がある。</li> <li>多目的トイレやオストメイトの設置、トイレの個室化の要望がある。</li> </ul>
	利用者からの評価・苦情等	(1) 良好とする評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>センター内の清掃、花壇の整備など好評である。</li> <li>館内の絵画、写真、生花など常時展示されており、施設に潤いや安らぎを与えている。</li> </ul>
(2) 苦情・改善等の要望事項		<ul style="list-style-type: none"> <li>聴覚障害者用の光る警報器（フラッシュライト）が一部しか取り付けられてないため、各部屋に設置してもらいたいとの要望がある。</li> <li>多目的トイレやオストメイトの設置、トイレの個室化の要望がある。</li> <li>駐車場の収容台数が少なく、駐車できないとの苦情がある。</li> </ul>	
《対応措置》		<ul style="list-style-type: none"> <li>施設設備、備品等の改善要望を、市と協議しながら計画的な整備に向けた協議をしている。（警報器（フラッシュライト）については、平成29年度中に各部屋に設置する予定。）</li> <li>駐車場については、民間駐車場の賃貸借や周辺事業所の駐車場の借用許可により、駐車場の確保に常に努めている。</li> </ul>	

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		歳入		歳入		歳入		
	利用料金		利用料金		使用料		使用料		
	指定管理料	20,000,000	指定管理料	20,000,000	雑（納付金）		雑（納付金）		
	委託料		委託料		行政財産目的外使用料		行政財産目的外使用料		
	販売収入等		販売収入等		その他		その他		
	その他収入	190,000	その他収入	165,587					
	計	20,190,000	計	20,165,587	計	0	計	0	
	人件費	10,466,000	人件費	10,346,213	指定管理料	20,000,000	指定管理料	19,682,000	
	設備管理費	3,419,000	設備管理費	3,368,118	委託料		委託料		
	備品購入費	263,000	備品購入費	571,121	需用費		需用費		
	修繕費	655,000	修繕費	1,230,258	役務費		役務費		
	光熱水費	2,800,000	光熱水費	2,321,480	使用料・賃借料		使用料・賃借料		
	事業費	809,000	事業費	587,246	修繕費		修繕費		
	事務経費	1,663,000	事務経費	1,729,718	歳出	1,090,800	工事請負費	1,111,320	
	本社経費	0	本社経費	0	備品購入費		備品購入費		
	その他	115,000	その他	92,478	その他		その他		
	計	20,190,000	計	20,246,632	計	21,090,800	計	20,793,320	
自主事業	収入	536,000	収入	489,471					
自主事業	支出	286,000	支出	239,879					
自主事業	自主事業損益	250,000	自主事業損益	249,592					
損益		250,000		168,547	差引	-21,090,800		-20,793,320	
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）								51.1%	
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) 7人(6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		
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行されたか		
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"/>	

区分	確認内容	チェック欄	評価
危機管理体制	安全対策	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	1 危機管理マニュアルなどが整備されているか		
	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	<input checked="" type="checkbox"/>	
	1 施設の利用者の個人情報を守るための対策が適切であったか		
	防犯、防災対策	<input checked="" type="checkbox"/>	
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	<input checked="" type="checkbox"/>		
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	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	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
	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	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 芹田地区住民自治協議会と共催で、利用者と地域住民との交流会を開催した。</li> <li>・ 市内雇用については、専門知識が必要で市内居住者で確保できないものを除き対応している。また、物品の購入、修繕工事、業務委託等市内及び施設近隣事業所の活用に努めている。</li> </ul>		

【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  <b>60</b>	<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	3	6		

評価理由	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用率の増加を図るため、ホームページだけでなく、開閉館日を掲載したカレンダー及び教室開催情報並びに当会館内に事務所を置く団体の事業を紹介したパンフレットを作成、センターの広報を行っている。</li> <li>また、利用者ニーズを把握し、閉館日を増やしたことにより利用率が増加した。</li> <li>・ 冬季の運営で、除雪ボランティア登録を呼びかけ、センターの周知と効率適な運営について積極的に取組むほか、周辺の団体等に駐車場の空スペース利用を依頼・無償での提供をうけ利用者の便宜を図った。</li> </ul>
------	---

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)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用者から、施設及び設備の老朽化に伴う改善要望や、オストメイト等の設備の更新要望がある。</li> <li>・ 一部の設備では耐用年数を迎えるものや、交換部品の製造終了が指摘されるなど修繕費の増加が懸念されており、計画的な改修が課題である。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 窓枠、サッシの取替工事等を実施した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>計画的に必要な予算を確保する。</li> </ul>

次年度の目標・取組み等 (施設所管課)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ホームページの有効的な活用、各種教室講座の紹介、受講生の募集、利用団体の情報の周知を行い、利用率の維持、増進を図る。</li> <li>・ 施設・設備の更新には時間がかかることから、引き続き小まめな点検を行い、事故等のないよう管理を行う。</li> </ul>
---------------------	---

## 指定管理者自己評価

C

## (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

- ・平成26年7月からホームページを開設し、各種教室の受講生募集、各室の利用状況等の情報、当会館内に事務を置く団体の情報及びボランティア団体の活動概要を掲載して、利用者の増と利便性の向上及びボランティア団体の育成に努めた。
- ・利用者の利便性向上を図るため、平成27年度から従前は祝日の翌日を休館日としていたが開館とした。また、利用者の少ないゴールデンウィーク（5月・9月）を休館にした。
- ・平成27年度の当会館の開閉館日を掲載したカレンダー及び教室開催情報並びに当会館内に事務所を置く団体の事業を紹介したパンフレットを作成した。
- ・パソコン相談会を月1回、パソコン年賀状作成教室を年2回及びパソコン教室を年4回前年に引き続き開設した。また、を新たに開催した。
- ・利用団体によるクリスマス会を昨年に引き続き開催し、利用団体の連携と会員及び子供たちの交流の場の提供に努めた。
- ・駐車場が狭いため、土日の場合は近隣の駐車場を利用させていただくよう利用団体に依頼した。

## ② 業務の効率化に対する取組み

- ・ホームページを開設し各部屋の利用状況と利用申込書を掲載し、電話等による問い合わせの削減及びFAX、メールでの申込書の受け付けなど効率化に努めた。
- ・平成28年度当会館の開閉館日カレンダーを作成し、予約等の問い合わせの削減を図った。

## ③ その他

- ・センター内の清潔保持に努め、花壇の整備を行い、季節感が漂う花・木を植え、来館者の目を楽しませている。
- ・館内に絵画や写真、生花など常時展示されているが、これら全て利用者の善意によるもので、施設に潤いや安らぎを与えている。

## (2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・駐車スペースの確保について引き続き努力する。
- ・施設が建設されてから30年以上経過しているため、施設の修理費が増大している。とりわけ都市ガス冷暖房室外機のメンテナンスが平成28年3月で終了、エレベーター制御盤部品の製造が平成30年9月で終了、非常用発電機の更新部品が確保できないことと福祉避難所としての電源供給も必要であり、機器の更新が必要と指摘されている。今後も修理費の増加が予想されるので計画的な改修が課題である。
- ・2階避難路を複数確保が必要であり体育室から1階への避難路を確保するため、滑り台の改修と避難路の整備が課題である。
- ・利用者のプライバシー保護と障害に対応した機能を備えたトイレの整備が課題で、カーテンの仕切りから個室化、多目的トイレの設置、オストメイトの設置、フラッシュライトの設置等が必要である。
- ・敷地内、隣接道の除雪は職員体制が整わないため、除雪機を備え開館前の除雪に対応する必要がある。
- ・施設開設以来、机や椅子を取り換えていない体育室や会議室について計画的な更新が課題である。

## (3) 次年度以降の取組み

- ・都市ガス冷暖房機の更新及びエレベーターの改修、トイレの整備、非常発電機の更新及び2階体育室からの避難路整備など計画的な施設整備並びに机・椅子の更新、除雪機の購入など障害福祉課と引き続き協議する。
- ・ホームページに各種教室講座を紹介し受講生の募集、利用団体の情報を掲載し、会員及びボランティアの加入促進を図る。併せて、市身体障害者福祉協会と市障害者スポーツ協会の情報を掲載し、障害者の福祉向上と社会参加の促進に引き続き努める。
- ・障害者相談会（ピアカウンセリング）を開催し、障害者自身が抱えている痛みや悩みに同じ立場にある当協会の相談員が相談に乗り、課題解消に向けて共に考え支援に努め、当事者の自立と社会参加を促進する。
- ・指定管理の受託者である長野市身体障害者福祉協会の透明性の確保を図るため、指定管理運営事業会計の決算状況をホームページに掲載する。

## 【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