

平成26年度指定管理者適用施設 モニタリング評価調書

No. 27  
ID 101003

【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	10002	社会福祉法人長野市社会福祉協議会						
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	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、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"> <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)				3

2 施設の有効活用

No. 27

施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)		利用区分等	単位	H23	H24	H25	H26	対前年比	評価	
		老福：生きがいづくり講座受講者数	人	10,591	9,090	9,475	8,053	85%	3	
		老福：地域福祉活動利用者数	人	6,962	6,145	4,305	3,367	78%		
		老福：グループ活動利用者数	人	16,340	16,796	16,700	16,787	101%		
		鬼無里高齢者生活福祉センター利用者数(月)*	人	53	64	91	103	113%		
		戸隠栃原高齢者共同生活支援施設利用者数(月)*	人	51	61	51	32	63%		
		戸隠豊岡高齢者共同生活支援施設利用者数(月)*	人	91	91	80	67	84%		
		(特記事項) 利用者のニーズと合わなかったため、利用者数は減少している。 * 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。							#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			<追加事業> ・介護支援のための介護者の集い					
サービス維持・向上の取組み(広報等)		【老人福祉センター】 ・センターの広報紙、各種講座の案内(チラシ)等の地区内回覧、施設内掲示を行い、広く周知を図った。また、講座の内容等について、住民自治協議会や民生児童委員連絡協議会の定例会でPRする等、連携して周知を図った。								

3 利用者評価

No. 27

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	4
	(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。(1,139人中819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		
(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 71.9% ①講座内容の満足度(とても満足 44.93%/満足 42.98%/ふつう 7.94%/不満 0.49%/とても不満 0.00%/未記入3.66%) ②職員の対応(とても満足 48.60%/満足 38.46%/ふつう 10.87%/不満 0.00%/とても不満 0.00%/未記入2.08%) ③施設設備に対する評価(とても満足 39.32%/満足 45.18%/ふつう 11.72%/不満 0.61%/とても不満 0.00%/未記入3.17%) 【高齢者生活福祉センター・高齢者共同生活支援施設】 ・入居者から年間通じて7件の要望があった。			
利用者評価	(1) 良好とする評価 ①講座内容について ・知らない人と親しくなれた ・何度同じことを聞いても教えてくれる ・運動不足を解消できる など ②職員対応について ・丁寧な対応でありがたい ・きめ細かな対応をしてくれる ・話を聞いてくれる ・親切で明るい など ③施設設備について ・開放的で良い ・清掃が行き届いている ・広いのいいつもきれいで使いやすく、満足 など		4
	(2) 苦情・改善等の要望事項 【老人福祉センター】 ①体操や運動系の講座の回数を増やしてほしい ②希望する講座に全員入れるようにしてほしい ③もう少し回数を増やしてほしい、期間を長くしてほしい ④駐車場が狭く、車を止めるのに苦労したので、広くしてほしい(三陽) など 【高齢者生活福祉センター・高齢者共同生活支援施設】 ⑤部屋の電気コンロに安全装置がないため、IHヒーターに変更してほしい(鬼無里) など 《対応措置》 【老人福祉センター】 ①利用者のニーズに合うよう、講座の回数を増やした。 ②③希望者全員の受講は難しいが、部屋のキャパシティが許す限りの方に参加してもらえるように努めた。また、人気のある単発講座の回数や期間については翌年以降の計画で回数を増やす。 ④併設の保健センターの事業と可能な限り重ならないよう講座の日程を調整した。 【高齢者生活福祉センター・高齢者共同生活支援施設】 ⑤検討し、市に要望する。		

事業収支 (単位：円)	指定管理者収支（平成26年度）				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		平成26年度決算		平成25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	1,403,000	利用料金	1,063,000	歳入	使用料	3,639,490	使用料	3,870,668
	指定管理料	67,554,000	指定管理料	67,554,000		雑（納付金）		雑（納付金）	
	委託料		委託料			行政財産目的外使用料	26,075	行政財産目的外使用料	61,764
	販売収入等		販売収入等			その他		その他	
	その他収入	4,362,000	その他収入	4,182,026					
	計	73,319,000	計	72,799,026		計	3,665,565	計	3,932,432
支出	人件費	40,124,000	人件費	39,404,206	歳出	指定管理料	67,554,000	指定管理料	67,159,000
	設備管理費	7,165,000	設備管理費	6,448,932		委託料	226,800	委託料	364,980
	備品購入費	171,000	備品購入費	1,291,316		需用費		需用費	125,400
	修繕費	1,506,000	修繕費	1,812,472		役務費		役務費	
	光熱水費	11,645,000	光熱水費	12,145,896		使用料・賃借料	78,937	使用料・賃借料	78,937
	事業費	7,703,000	事業費	6,318,161		修繕費	243,000	修繕費	498,750
	事務経費	1,659,000	事務経費	1,490,145		工事請負費		工事請負費	388,500
	本社経費	3,346,000	本社経費	3,120,483		備品購入費		備品購入費	
	その他		その他			その他		その他	
		計	73,319,000	計		72,031,611		計	68,102,737
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		767,415	差引	-64,437,172		-64,683,135	
人件費比率【人件費（賃金等）／平成25年度指定管理者事業支出】（支出に占める人件費の割合）									54.7%
本社経費が、計画額と実績額で異なる理由				・現場職員の健康診断費の減額（個人の事情による検査項目の変更）					

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"/>	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	☑	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
<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>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・三陽管内連絡会議（年6回）への参加</li> <li>・七二会地域支え合い推進ネットワーク会議への参加（安茂里）</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	<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	4	16	
事業収支	4	8	
管理運営全般	3	12	
危機管理体制	3	6	
地域連携	3	6	
<b>合計得点</b>			

評価理由	<p>【老人福祉センター】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者アンケートでは満足度が高く、苦情や要望等にはできる限り対応し、こまめに改善しているため「利用者評価」は「4」とした。</li> <li>・予算に比べ支出を抑え、さらに余剰金で備品を購入しており、財政状況が良好なため「事業収支」は「4」とした。</li> <li>・アンケートにより利用者のニーズを把握し講座を開催しているほか、多様な地域連携事業を展開して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にあっている。</li> </ul> <p>【高齢者生活福祉センター・高齢者共同生活支援施設】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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迅速に対応する。</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）
	<p>【老人福祉センター】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者のニーズを把握するとともに、地域連携の拡大を図り、施設利用の促進に努める。</li> </ul> <p>【高齢者生活福祉センター・高齢者共同生活支援施設】</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・高齢者共同生活支援施設】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・入居者の要望等に配慮し、迅速に対応した。</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>・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・高齢者共同生活支援施設】</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>
--------------------	--

(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】

- ・住民自治協議会や民生児童委員会、地区の老人会等の会議やイベントに参加し、利用促進のためPR活動を行った。
  - ・センターだよりを発行し、地区の回覧をするなど活動のPRを行い、各講座の案内は、地元のケーブルテレビ、有線放送等を活用した。特に、防災に関する講座等については報道機関を活用し広く市民にPRを行った。
  - ・講座での作品等の展示を積極的に行い、意欲増進を促進した。また、センターまつりを開催し、日ごろの成果を発表できる機会づくりを行った。
  - ・カラオケや踊り等の講座では、発表する機会が少ないことから、併設のデイサービスで発表することで相互に楽しめる機会とした。
  - ・市内、県内において、数多くの災害が発生したため、啓発活動として、防災講演会を開催した。
  - ・職員の質を高め、職員自ら講座の講師となる企画を実施した。また、待遇等を研修等で養い、利用者満足度の向上を図り、センター利用者が気持ちよく利用できるような心がけた。
  - ・駐車場が混雑しないよう、併設施設の事業となるべく重複しないように調整を行った。
  - ・会場の広さを活かし、他の施設でできない行事について、場所の提供を行った。
  - ・プロジェクター、ミラーボード等要望のあった備品購入を行い、利用者の利便性向上に努めた。
- 【共同生活支援施設・高齢者生活福祉センター】
- ・利用者及び家族等への各種相談・要望に対応するとともに、利用者が必要とする各種支援に努めた。なお、地震直後には、散乱物の片付けや臨時の炊き出しをじっしするとともに、利用者の不安等解消を目的として就寝場所を変更した。
  - ・各種更新手続き等の支援を実施した。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。
  - ・併設の老人福祉センター・保育園・デイサービスセンター等の行事案内や参加支援を実施した。
  - ・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等の対応を速やかに行った。

② 業務の効率化に対する取組み

【老人福祉センター】

- ・光熱水費の削減に、利用者にも協力を呼び掛けた。また、照明のLED化による節電や、光回線への移行により電話料金の節減等に繋がった。
  - ・ボランティアの協力を得ながら、カレンダーなどを利用したエコ封筒を作成し、経費の削減に努めた。
  - ・コピー用紙の再利用を徹底するなど、コスト削減を図った。
  - ・講座修了時には、常にアンケートを取り、改善すべき事項の検討し、効率化に取り組んだ。
  - ・業務をスムーズに行えるように、職員間での報告・連絡・相談の徹底に努めた。また、研修には積極的に参加し、スキルアップに努め業務の効率化を図った。
- 【高齢者共同生活支援施設・高齢者生活福祉センター】
- ・日常的な保守管理や定期的点検を実施した。また、生活援助員宿直室のテレビを更新した。

③ その他

【老人福祉センター】

- ・保健センターと連携し、自主グループが定例活動時に健康に関するミニ講座を取り入れた。
  - ・デイサービスセンターとの複合施設であることから、自主グループ活動をデイサービスのボランティアへとつないだ。
  - ・三陽管内地域連絡会議を定期的に開催し、住民自治協議会や民生児童委員協議会等と情報交換を行い、ニーズの把握やセンターのPRを行った。また、併設の包括支援センター、通所介護事業所、訪問介護事業所、居宅事業所と常に密接な連絡協調体制を図った。
  - ・消防訓練や施設の保守点検等定期的に実施し、法令遵守に努めた。
  - ・社会問題となっている特殊詐欺防止のため、県警が実施している事業を活用し、講座等で協力を行った。
  - ・長い廊下に手すりを設置して利用者の安全を図った。(戸隠)
- 【高齢者共同生活支援施設・高齢者生活福祉センター】
- ・定期点検を行い異常の早期発見に努め、軽微な修繕には迅速に対応し、大規模なものは市へ速やかに報告した。また、冬季間においては、ベランダや玄関への雪の吹き込み防止の処置を実施した。
  - ・施設横断的に職員の連絡・情報共有会議等を定期的に開催するとともに、利用者本位のサービス提供や事例研究により、情報交換を行った。
  - ・施設内部清掃、敷地内の除草・草刈り・除草剤散布等を実施した。また、樹木の剪定及びマイマイ駆除の消毒等を実施した。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

【老人福祉センター】

- ・公民館の行事や講座日程や内容が重複しないような調整が必要である。
  - ・施設の規模に対して駐車場が狭く苦慮している。特に保健センターの事業と重なる日には、駐車場が混み合う。また、冬場は雪の捨て場や置き場に困っている。
  - ・交通手段がなくセンターまで来れない方が参加できるように、地域の公民館等での講座の検討が必要である。
  - ・元々の公共交通の利便性が悪く、さらに高齢化により自動車での来館ができない人の増加により、利用者が減少している。
  - ・老朽化、経年劣化に伴い修繕や機材の更新にかかる費用が増加している。
  - ・地震による被害対応に伴う施設改修工事等が必要である。
- 【高齢者共同生活支援施設・高齢者生活福祉センター】
- ・立地場所が積雪の多い中山間地域であり、施設の消耗・傷みが激しいため、施設等修繕費用が増加している。

(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からの聞き取り、管内の住民自治協議会や地域包括支援センター、公民館等の関係機関から、高齢者のニーズを把握し講座や運営に反映させる。
  - ・地域包括支援センターと協力し、介護予防活動の啓発に当たる。
  - ・施設内だけでなく、他の活動にもつなげていけるような講座を企画する。また、地域住民の居場所となるようなきっかけをつくる。
  - ・管内の住民自治協議会と連携して、地域ニーズの把握に努め、地域のリーダー養成や職員の質を向上することで、地域福祉活動を促進する。
  - ・女性参加者が多いため、男性が参加しやすい講座を企画する。
  - ・郷土色、郷土愛を機軸とした講座を開催する。(そば打ち、ウォーキングetc)
  - ・防災講演や応急処置などの講座を開催し、消防署と連携を取りながら防災に関する啓発活動を行う。
  - ・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生かした講座を企画し、経費節減を図る。
  - ・施設整備と環境美化により、利用者にとってより良い環境で利用できるようにする。
- 【高齢者共同生活支援施設・高齢者生活福祉センター】
- ・利用者にとって、よりよい環境で生活していただけるような施設運営を心掛ける。
  - ・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