

【施設状況】

| | | | | | | | | |
|--------|--|------------------|---------|----|------|---------|-------|-------------|
| グループ名称 | 老人福祉センター（篠ノ井、氷鉦）、憩の家（氷鉦）、大岡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 | 1402 | 篠ノ井老人福祉センター | | | | | | |
| | 1396 | 氷鉦老人福祉センター | | | | | | |
| | | 氷鉦老人憩の家 | | | | | | |
| | 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 | 一部利用料金制・代行制 |
| 施設概要 | 【老人福祉センター（篠ノ井、氷鉦）】 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（氷鉦）】 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）】 個室、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を図る。 | | | | | | | |
| 主な実施事業 | 【老人福祉センター】 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） | | | | | | | |

【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】

| | | | | | |
|-----------|---|---|------------|------|----------------------|
| 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

No. 28

| | | 利用区分等 | 単位 | H23 | H24 | H25 | H26 | 対前年比 | 評価 |
|---------------------------|-------|---|----|--------|---|--------|--------|---------|----|
| 施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など) | | 老福：生きがいづくり講座受講者数 | 人 | 10,994 | 9,429 | 9,220 | 8,291 | 90% | 3 |
| | | 老福：地域福祉活動利用者数 | 人 | 3,503 | 4,229 | 3,256 | 3,006 | 92% | |
| | | 老福：グループ活動利用者数 | 人 | 26,399 | 25,544 | 24,270 | 23,603 | 97% | |
| | | 憩の家：施設利用者数 | 人 | 22,697 | 20,718 | 19,540 | 19,202 | 98% | |
| | | 高齢者生活福祉センター利用者数(月)* | 人 | 9 | 18 | 19 | 20 | 105% | |
| | | | | | | | | #DIV/0! | |
| | | (特記事項) 講座数は増やしているが、利用者数は減少した。 * 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地域ボランティアの育成 ③地域福祉活動に関する講習会、研修会等の開催 ④地域福祉活動を行う者への会場提供 ⑤高齢者の各種相談及び福祉サービスの情報提供 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、研究会等の開催 ⑧高齢者のクラブ活動及びレクリエーション活動の育成 【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> ・リサイクル本の貸し出し ・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・老人憩の家】 ・センターだよりの地区回覧、ホームページの活用、住民自治協議会やボランティアセンターへのチラシ配布等により、施設のPR・周知に努めた。 | | | | | | | |

3 利用者評価

No. 28

| | | 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。(798人中570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 【憩の家・高齢者生活福祉センター】 ・日常生活の中での聞き取りによる要望等の把握 | | |
| 利用者評価 | 利用者からの評価・苦情等 | (3) 調査、会議等の結果 | アンケート回答率 71.4% ①講座内容の満足度(とても満足 47.37%/満足 41.75%/ふつう 7.54%/不満 1.23%/とても不満 0.18%/未記入2.11%) ②職員の対応(とても満足 45.61%/満足 40.70%/ふつう 13.33%/不満 0.35%/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 33.86%/満足 46.49%/ふつう 16.67%/不満 0.88%/とても不満 0.18%/未記入1.93%) 【憩の家・高齢者生活福祉センター】 ・サービスに関するよう要望等、特になし | | |
| | | (1) 良好とする評価 | ①講座内容について ・普段体を動かさないので、体操講座を受講して良かった ・楽しい講座で、友達もでき、色々なことを学べた など ②職員対応について ・親切に教えてくれる、笑顔で対応してくれるので気持ちがいい ・面倒見が良い職員でありたい など ③施設設備について ・大変気持ちよく利用できた | | |
| | | (2) 苦情・改善等の要望事項 | 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初心者は、継続受講の方と一緒にやりにくい ⑤講座を途中でやめる人がいる場合、中途募集してほしい ⑥篠ノ井は隣接施設が多いため、駐車場がすごく狭く車を止めるのに苦労したので広くしてほしい | | |
| | | <<対応措置>> | ①利用者のニーズに合うよう、体操等の人気のある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多くの方に参加してもらえるように努めた。また、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初心者向けの講座を企画していく。 ⑤講座の状況を見ながら、可能な限り対応していく。 ⑥イベントの開催など多人数の参加が見込まれるときには、隣接施設の講座の開催日と重ならないよう日程調整を行った。 | | |

| 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 | 3,453,000 | 利用料金 | 3,074,290 | 歳入 | 使用料 | 44,545 | 使用料 | 31,455 |
| | 指定管理料 | 36,951,000 | 指定管理料 | 36,951,000 | | 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 | 85,306 | 行政財産目的外使用料 | 84,167 |
| | 販売収入等 | | 販売収入等 | | | その他 | | その他 | |
| | その他収入 | 227,000 | その他収入 | 340,332 | | | | | |
| | 計 | 40,631,000 | 計 | 40,365,622 | | 計 | 129,851 | 計 | 115,622 |
| 支出 | 人件費 | 19,391,000 | 人件費 | 18,513,043 | 歳出 | 指定管理料 | 36,951,000 | 指定管理料 | 35,620,000 |
| | 設備管理費 | 2,908,000 | 設備管理費 | 2,561,758 | | 委託料 | 871,830 | 委託料 | 65,520 |
| | 備品購入費 | 30,000 | 備品購入費 | 272,354 | | 需用費 | | 需用費 | 125,400 |
| | 修繕費 | 1,078,000 | 修繕費 | 285,877 | | 役務費 | | 役務費 | |
| | 光熱水費 | 10,654,000 | 光熱水費 | 11,091,823 | | 使用料・賃借料 | 5,000 | 使用料・賃借料 | 5,000 |
| | 事業費 | 4,565,000 | 事業費 | 3,868,844 | | 修繕費 | 156,600 | 修繕費 | |
| | 事務経費 | 859,000 | 事務経費 | 690,772 | | 工事請負費 | | 工事請負費 | |
| | 本社経費 | 1,114,000 | 本社経費 | 990,888 | | 備品購入費 | | 備品購入費 | |
| | その他 | 32,000 | その他 | 27,658 | | その他 | 8,520 | その他 | 8,520 |
| | 計 | 40,631,000 | 計 | 38,303,017 | | 計 | 37,992,950 | 計 | 35,824,440 |
| 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 | | 2,062,605 | 差引 | | -37,863,099 | | -35,708,818 |
| 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） | | | | | | | | | 48.3% |
| 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 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 | 安全対策 | ☑ | 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 | ☑ | |
| | 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"> ・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 | <ul style="list-style-type: none"> ・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 | <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 | 3 | 6 | |
| 管理運営全般 | 3 | 12 | |
| 危機管理体制 | 3 | 6 | |
| 地域連携 | 3 | 6 | |
| 合計得点 | | | |

| 評価理由 |
|--|
| <p>【老人福祉センター・憩の家】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アンケートの満足度が昨年度よりもあがっているため、「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、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たっている。ただし、全体の利用者数は下がっており課題は多い。 <p>【高齢者生活福祉センター】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用決定を市で行っているため、利用の増加を図ることは難しいが、利用者が安全かつ快適に過ごせるよう、要望に迅速に対応している。 |

| 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"> ・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。 <p>【高齢者生活福祉センター】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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>【老人福祉センター】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 <p>【高齢者生活福祉センター】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入居者の要望等に配慮し、迅速に対応した。 | |

| 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"> ・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>【高齢者生活福祉センター】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 |

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

【老人福祉センター・憩の家】

- ・職員研修等を行い、職員一人一人の自覚と知識を深め、利用者満足度の向上に努めた。
- ・植物や展示物等を使い、できるだけ明るく親しみやすい玄関ホールになるよう工夫した。また、利用者の作品展示コーナーを設け定期的に展示を行った。
- ・参加しやすい単発講座では、新規の利用者が増加した。
- ・講座終了後等にはアンケートを実施し、講座実施方法についての確認や要望の把握に努め講座計画の参考にした。
- ・人気の健康づくり講座などは初心者を優先しつつ、受講経験者も参加可能にするなど工夫した。
- ・センターまつりの際、園児や中学生に出演を依頼し、イベントを通じて世代間交流を行った。
- ・センターだよりに講座開催時の写真を多く使用し、講座内容がわかりやすくなるよう工夫した。
- ・感染症予防として、清掃や消毒を適宜実施し、また、熱中症対策を含め掲示物による注意喚起を図った。

【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・憩の家】

- ・冷暖房の節約や節水等に努め、利用者にも協力を求めた。また、電力使用状況がわかるデマンド表示器を事務室内に置き、最高消費電力を一定以下に保ち、節電に努めた。
- ・業務の分担や職員同士の連絡を密にし、協力して業務にあたっている。
- ・印刷物や期間を過ぎたチラシ等を内部使用分としてできるだけ再利用し、節約に努めた。
- ・ボランティアの育成を図り、封筒づくり等にご協力いただいた。
- ・ペンキ塗りや、汚れたり摩耗したりしたカーペットを職員で交換するなど、出来るものについては自分たちで修繕や改修を行った。
- ・雨水貯蓄装置を設置し、花壇手入れ、水やり等に活用している。

【高齢者生活福祉センター】

- ・日常的な建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、利用者にな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。

③ その他

【老人福祉センター・憩の家】

- ・受付窓口脇に情報コーナーを設け、セミナーや地区のチラシ等の利用者向けの情報発信を行った。
- ・利用者の要望を受け、市民文庫の図書を定期的に入れ替えた。(氷鉋)
- ・ロビー等でもグループ活動が出来るように提供し、利便性を高めた。
- ・ウッドデッキにグリーンカーテンを作り、見た目も涼しい憩の場を提供した。
- ・園芸ボランティアの協力のもとセンター周り、花壇等の美化に努めた。
- ・講座受講生や同好会会員に併設のデイサービスのレクリエーションの時間に参加してもらい、ボランティア活動のきっかけづくりに努めた。
- ・看護学生など職場体験を希望する実習生を積極的に受入れ、施設のPRや世代間交流に繋がった。
- ・防災講話を行い、災害時の注意点などを共有した。
- ・憩の家の利用者に対し、利用の注意事項やマナーの徹底についての掲示板を設け、注意喚起に努めた。

【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。
- ・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・憩の家】

- ・受講者が固定しているため利用者は年々高齢になっているので、60代の新規受講者を増やす取り組みを実施する。
- ・駐車スペースが少なく、講座やサークル活動の時間帯は駐車が困難な時間帯がある。また、1つの区画あたりの幅が狭く、駐車が難しい。(篠ノ井)
- ・いずれの施設も建設から20年以上経過しているため、老朽化や摩耗により設備の故障等が頻繁に発生しており、修繕費等が増加している。

【高齢者生活福祉センター】

- ・施設設備に関して、寒冷・多雪の仕様になっていない部分もあり、氷塊雪庇等に対応した建物維持管理及び利用者(の出入りの際)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・憩の家】

- ・センターの活動内容について、地区の回覧等を活用し広く地域住民に周知する。
- ・センターまつりを、利用者が自ら取り組んでいただくような組織づくりを検討する。
- ・両センターは介護サービスセンターと併設しているため、介護等の不安や困ったことの相談はつなぐ。
- ・要望調査を行い、男性が参加しやすい講座を企画する。
- ・ボランティアの育成に努める。
- ・アンケート結果等を参考に調査分析しターゲットを絞った講座を企画する。
- ・80代になっても参加していただけるような企画を開催する。
- ・郷土食について学ぶ料理教室を行う。
- ・地域福祉の拠点として、介護予防、日常生活支援につながるボランティア講座を行う。

【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