

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. 30
ID 101006

【施設状況】

グループ名称	中条老人福祉センター、中条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	1377	中条老人福祉センター					
	1378	中条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 代行制
施設概要	【老人福祉センター】 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】 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。 【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】 高齢者に対して各種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】 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）						

【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	1 回
指定期間	平成23年4月1日	～	平成29年3月31日	6年	管理運営開始日 平成23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. 30

		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：生きがづくり講座受講者数	人	821	652	760	1,197	158%	4
		老福：地域福祉活動利用者数	人	571	461	344	365	106%	
		老福：グループ活動利用者数	人	1,145	968	341	336	99%	
		高齢者生活福祉センター利用者数(月)*	人	64	68	67	70	104%	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
		(特記事項) 利用者のニーズを把握した企画により、利用者増加に繋がった。 * 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 【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				
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「福ぶくだより」を毎月発行(中条地区全戸配布、施設・支所・公民館・診療所等に設置)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、有線放送や広報ながの、ホームページ等でも講座やイベントの情報、施設の利用案内等の広報を行った。							

3 利用者評価

No. 30

		区分	内容	評価
利用者評価	利用者からの評価・苦情等	(1) 利用者要望把握方法	利用者アンケート	3
		(2) 調査、会議等の内容	【老人福祉センター】 ・生きが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。(40人中25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 ※アンケートのほか、聞き取りを実施 【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	
		(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 62.5% ①講座内容の満足度(とても満足 72.00%/満足 28.00%/ふつう 0%/不満 0%/とても不満 0%/未記入0%) ②職員の対応(とても満足 92.00%/満足 8.00%/ふつう 0%/不満 0%/とても不満 0%/未記入0%) ③施設設備に対する評価(とても満足 84.00%/満足 16.00%/ふつう 0%/不満 0%/とても不満 0%/未記入0%) 【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 ・とても楽しく教えていただけた ・雰囲気明るくて楽しめた など ②職員対応について ・いつも愛想よくあいさつしてくれた ・明るく対応していただいた など ③施設設備について ・施設が使いやすいのでありがたい ・床暖房で床があたたかくて良い ・清潔で気持ち良い など	
		(2) 苦情・改善等の要望事項	①健康づくりの講座を実施してほしい ②園芸講座を実施してほしい ③囲碁、油絵の講座を実施してほしい ④色に関する講座を実施してほしい	
		《対応措置》	・利用者の要望に沿った講座について企画していく。	

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	93,000	利用料金	128,100	歳入	使用料	84,000	使用料	84,000
	指定管理料	17,103,000	指定管理料	17,103,000		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		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	8,000	その他収入	530					
	計	17,204,000	計	17,231,630		計	84,000	計	84,000
自主事業	人件費	7,504,000	人件費	7,303,844	自主事業	指定管理料	17,103,000	指定管理料	16,041,000
	設備管理費	2,499,000	設備管理費	2,416,815		委託料		委託料	
損益	備品購入費		備品購入費	240,969	差引	需用費		需用費	62,700
	修繕費	400,000	修繕費	410,540		役務費		役務費	
	光熱水費	4,679,000	光熱水費	4,463,804		使用料・賃借料	612,628	使用料・賃借料	612,628
	事業費	915,000	事業費	886,075		修繕費		修繕費	
	事務経費	540,000	事務経費	503,728		工事請負費	115,560	工事請負費	
	本社経費	667,000	本社経費	618,035		備品購入費		備品購入費	
	その他		その他			その他		その他	
	計	17,204,000	計	16,843,810		計	17,831,188	計	16,716,328
	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		387,820			-17,747,188		-16,632,328
	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）								43.4%
	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)		
	【老人福祉センター】 所長1名（嘱託）、指導員1名（嘱託） 【高齢者生活福祉センター】 所長1名（老福と兼務）、援助員1名及び宿直1名（平日日勤はデイサービス職員が兼務、休日日勤・宿直は臨時5名で交代勤務）		
	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	<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"/>	
	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	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"> ・むしくらネットワーク会議への参加（月1回） ・ふれあいまつりへの参加

【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	4	16	
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	
合計得点			

評価理由	<p>【老人福祉センター】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・講座の受講者数が前年度比158%と増えていることから「施設の有効活用」は「4」とした。 ・デマンドバスを活用した中山間地域の実情に合わせた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たっている。 <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利用できるよう、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"> ・住自協との協力による地域連携を充実した。利用者との交流等によりニーズを把握し、講座運営に反映した。 <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"> ・自主グループ減少の原因を究明し、グループ活動を増加させる。 ・利用者のニーズを把握し、魅力ある講座等の実施による受講者の獲得に努めるとともに、地域連携の充実を図り、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。
---------------------	---

(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「福ぶくだより」を毎月発行（中条地区全戸配布、施設・支所・公民館・診療所等に設置）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、有線放送や広報ながの、ホームページ等でも講座やイベントの情報、施設の利用案内等の広報を行った。

・一年間、さまざまな体験を通し、健康づくり・いきがづくり・仲間づくりをしていただく「学びの縁側～春夏秋冬～」を開催。（笑いヨガ・マレットゴルフ・囲碁・こんにやく作り・やしょうま作り・茶道・フラワーアレンジ）普段、なかなかご利用いただけない男性や、60代という比較的若い世代に受講していただく機会となった。また、地域の方に講師を務めていただき、人材発掘の場となった。

・中条地区住民自治協議会主催事業への協力（「長寿を喜び合うつどい」「中条地区ふれあいまつり」「中条地区文化芸能のつどい」等の住民自治協議会主催行事に、施設で実施している各種講座「マジック講座」「紙ねんど教室」「絵手紙講座」「あみもの講座」等の講師、受講生の出演や講座で作成した作品の展示）を行う中で、老福事業のPR活動を行った。

・平成25年度から継続し、「生きがいのある地域づくりが介護予防につながる」を目的とした健康増進及び介護予防のための講座を、中条地区を中心とした6者で「中条ずく桜校」として開催した。また、長野医療専門学校生を受け入れ、ずく桜校受講生と交流を行う機会となった。（主催）中条地区住民自治協議会、（共催）市介護保険課、中部地域包括支援センター、市西部保健センター、在宅介護支援センターすめらぎ、中条老人福祉センター

【高齢者生活福祉センター】

・利用者に対して、日常的な各種相談を受け、助言を行った。

・ケアマネジャー・家族への連絡や医師往診の手配など、迅速に対応した。

・老人福祉センターの行事案内や参加支援を実施した。

② 業務の効率化に対する取組み

・冷暖房の細かい調整を行ったりするなど、節電・節水に努めるよう心がけた。また、館内掲示や利用日誌等で、利用者の方にも節電・節水に協力していただけるよう呼びかけを行った。

・裏紙を使うなどコピー用紙の再利用の徹底をした。また、印刷費の節約に努めた。

・夏の暑さ対策として「グリーンカーテン・すだれ」の設置を実施した。

【高齢者生活福祉センター】

・節電・節水を心がけた。また、夏季期間は暑さ対策として、「グリーンカーテン・すだれ」を設置した。

・施設職員が、毎早朝・夜間の巡回（見回り）で、入居者の安否・安全及び施設状況・環境を確認した。

③ その他

・地域の皆さんとの交流のため、地域ボランティアの方々と協力し「畑づくり」を実施した。中庭の有効活用及びセンターの食材として使用している。（4月畑づくり/5月かぼちゃ苗植え/7月じゃがいも収穫/9月ジャンボかぼちゃコンクール出品、サツマイモ収穫/12月収穫祭、やきいも大会）

【老人福祉センター】

・センター入り口の情報コーナーの充実を図り、入口設置展示パネル、ミニ縁側ギャラリーにて生きがいづくり講座受講生の作品、地域の方の作品を月替わりで展示した。

・地域ボランティアの拠点として月に一度の「お助け隊の日」を企画。併設の中条介護サービスセンターで使用する「ぞうきん・捨て布づくり」のボランティアをしていただいた。参加者の中には高齢の方も多く、見守り活動の役割も果たしている。また、12月の「お助け隊の日」は、センターのやきいも大会と同日開催とし、育児サークルミルキーの会との世代間交流となった。

・地区のサロンや毎月1回のむしくらネットワーク会議へ出席し、講座のPRやボランティア活動などを周知するとともに、講座等のニーズの把握に努めた。

・中条地区の保育園、小学生福祉体験を受入れ、利用者の方との交流を図った。

・センターでどんど焼きを実施。高齢者生活福祉センター入居者、デイサービス利用者の方に参加いただいた。

・冬の信州省エネ大作戦「信州あったかシェアスポット」に参加、協力し、暖かく過ごしていただける場を提供した。

【高齢者生活福祉センター】

・電球をLED化するなど、省エネ化等に努めた。また、定期点検を行い早期発見に努めるとともに、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。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

【老人福祉センター】

・地域性を活かし、中条地区外から通っていただける魅力ある講座を企画する。

・利用者や受講生、地域の高齢化に柔軟に対応しながら、地域を支える担い手の育成を行う。

・自主グループ活動に寄り添ったきめ細やかなフォローアップをし、利用者の増加に努める。

・公共交通施策（デマンドバス）に合わせた講座開設を調整をする。

・施設修繕費及び備品更新費の増加。

【高齢者生活福祉センター】

・立地場所が中山間地域であり、積雪等による施設の消耗や傷みが激しいため、施設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、聞き取り等でニーズを調査分析し、要望を反映した旬な講座を開催する。

・男性が参加しやすいような講座づくりに向け工夫し、活動継続の支援を行う。

・通常の講座への参加が難しい80代以上向けの講座を開催する。

・地域活動のきっかけづくりとなる講座等を実施し、学んだことを地域で活かせるリーダーの養成と活動の支援を行う。

・自主グループ活動を増加させるため、自主グループにおける講座運営の担い手の育成を行う。

・デマンドバスの運行に対応した9時から15時までの時間内での講座を開催する。

・計画的な施設修繕、備品更新を実施する。

【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できるような施設運営を心掛け、また、施設を必要としている方の早めの情報収集を行うとともに、市に提供し、調整等を図る。

【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