

【施設状況】

グループ名称	老人福祉センター(三陽、安茂里、鬼無里、氷鉤、中条)、老人憩の家(氷鉤)、高齢者共同生活支援施設(戸隠栃原、戸隠豊岡)、高齢者生活福祉センター(鬼無里、大岡、中条)							
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	高齢者活躍支援課	副				
構成施設	1376	三陽老人福祉センター			701396	氷鉤老人憩の家		
	1384	安茂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		
	1410	鬼無里老人福祉センター			1388	戸隠豊岡高齢者共同生活支援施設		
	1396	氷鉤老人福祉センター			5152	鬼無里高齢者生活福祉センター		
	1377	中条老人福祉センター				ほか		
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、氷鉤、鬼無里、中条)】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(氷鉤)】集会室、和室、脱衣室、浴室、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、事務室など 【高齢者生活福祉センター(鬼無里、大岡、中条)】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、生きがいづくり講座の開催等の募集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・高齢者共同生活支援施設】 施設の運営(使用の受付、居住の提供、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、事業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、事業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、事業計画が予定どおり実施された
2 (劣る)	・協定、事業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)	・協定、事業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	当該指定管理者の指定回数	4 回
指定期間	平成29年4月1日 ~ 令和4年3月31日	5年	当該指定管理者の管理運営開始日 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。		
	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

施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)	利用区分等	単位	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	対前年比	評価
	老福:生きがいづくり講座	人	12,562	12,528	8,421	7,134	85%	
	老福:地域福祉活動利用者数	人	10,332	8,818	2,221	1,692	76%	
	老福:グループ活動利用者数	人	30,267	26,523	13,775	11,230	82%	
	憩の家:施設利用者数	人	13,034	10,599	5,440	3,890	72%	
	高齢者生活福祉センター利用者数	人	178	226	244	247	101%	
	高齢者共同生活支援施設利用者数	人	84	98	87	79	91%	
(特記事項) 新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、「老人福祉センター」及び「老人憩の家」を下記の期間休館とした。開館後も感染防止対策のため、集会室や浴室の利用を制限したこと、高齢者が施設の利用を自粛したことなどにより利用者数が減少した。 【休館期間】 老人福祉センター:令和3年4月1日～4月21日、令和3年8月19日～9月12日(三陽、安茂里、氷鉦は開館準備のため9月20日まで)、令和4年1月12日～3月31日 老人憩の家:令和3年4月1日～4月21日、令和3年8月19日～9月12日、令和4年1月12日～3月31日 【高齢者生活福祉センター利用者数】 一年間の各月の利用者数を合計したものであり、当施設は必要な人が利用するので、利用者数の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、入浴事業 2、はり・マッサージを実施する場所の提供 【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	【老人福祉センター】 1、利用者発表会 2、子ども体験教室事業 3、サロン事業 4、ボランティア活動保険・ボランティア行事用保険の加入窓口設置事業 5、ボランティア講座事業 6、福祉教育の推進事業 7、高齢者疑似体験事業 8、介護者交流事業 9、日常生活自立支援事業の実施拠点事業 10、暮らしのあんしんサービス事業の実施拠点事業 11、ミニデイサロン事業 12、管内地域福祉連絡会議事業		【未実施】 9、10に関しては、各事業において、実施拠点としての利用が求められなかったため。				
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】 1、各施設においてセンターだよりや各種チラシを発行し、講座の募集及び日程の通知・施設の様子などを発信した。また、広報ながのや有線放送、INCなどの報道機関等を通じての広報活動も積極的に実施した。 2、講座の様子等をブログに掲載し、インターネットを通してセンターの利用促進を図った。 3、施設のパンフレットを作成し、各老人福祉センター(氷鉦は老人憩の家を含む。)に設置した。また、関連施設に設置を依頼した。							

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。休館により閉講式が行えなかった講座ではアンケートが実施できなかったため、昨年度に比べ回答数が減少。(627人中 294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や担当者会議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 47.0% ①講座内容の満足度 とても満足 51.05%、満足 42.89%、ふつう 5.83%、不満 0.23%、とても不満 0.0% ②職員の対応 とても満足 41.95%、満足 51.83%、ふつう 6.11%、不満 0.11%、とても不満 0.0% ③施設設備に対する評価 とても満足 22.37%、満足 65.80%、ふつう 11.72%、不満 0.11%、とても不満0.0% 【高齢者生活福祉センター・高齢者共同生活支援施設】 ・入所者に関する必要な情報(身体情報、認知症について等)について確認した。施設設備の問題に関して状況を把握し、対応を検討した。	
利用者からの要望・苦情等	(1) 良好とする評価 ①講座内容:「楽しく踊って体がほぐれた。」「初めてだったが、毎回楽しく作品を作ることができた。」「 ②職員の対応:「親切に対応していただき親しみやすい。」「いつも明るく接してもらい元気が出る。」「親切に連絡をくださり有難い。」「 ③施設設備に対する評価:「きれいで広いから使いやすい」「準備が整っていて落ち着いて参加できた。」「冷暖房が効いていて過ごしやすい」 (2) 苦情・改善等の要望事項 ・講師を招いての講座にて「メモが取れるように机があったらよかった。」 ・寄せ植えの講座にて「材料費が高くなっても良いので、年末の寄せ植えは豪華なものを作りたい。」 ・コロナで休館や休講になり残念。 ・夏までに空調の修理をお願いしたい。 <<対応措置>> 利用者からの意見を参考に、感染症感染防止対策下における施設運営について、創意工夫を行い、サービス向上につなげていく。		

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和3年度)				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		令和3年度決算		令和2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	3,739,000	利用料金	1,226,360	使用料	3,243,403	使用料	
	指定管理料	105,543,000	指定管理料	105,543,000	雑(納付金)	0	雑(納付金)	0	
	委託料	0	委託料	0	行政財産目的外使用料	0	行政財産目的外使用料	0	
	販売収入等	0	販売収入等	0	貸付料	0	貸付料	0	
	その他収入	4,606,000	その他収入	4,376,573	その他	287,579	その他	297,079	
	計	113,888,000	計	111,145,933	計	3,530,982	計	4,059,510	
支出	人件費	64,101,000	人件費	63,832,806	指定管理料	105,543,000	指定管理料	104,854,000	
	設備管理費	12,663,000	設備管理費	12,908,152	委託料	0	委託料	198,000	
	備品購入費	1,517,000	備品購入費	1,010,586	需用費	804,650	需用費	1,101,100	
	修繕費	1,967,000	修繕費	1,595,606	役務費	0	役務費	0	
	光熱水費	22,132,000	光熱水費	22,719,232	使用料・賃借料	806,797	使用料・賃借料	829,777	
	事業費	5,950,000	事業費	5,185,317	修繕費	3,032,700	修繕費	2,154,900	
	事務経費	2,925,000	事務経費	2,514,736	工事請負費	7,557,000	工事請負費	39,798,000	
	本社経費	2,633,000	本社経費	2,881,848	備品購入費	0	備品購入費	0	
	その他	0	その他	0	その他	0	その他	0	
	計	113,888,000	計	112,648,283	計	117,744,147	計	148,935,777	
自主事業	収入	0	収入	0					
	支出	0	支出	0					
	自主事業損益	0	自主事業損益	0					
損益		0		-1,502,350	差引	-114,213,165		-144,876,267	
人件費比率【人件費(賃金等)／令和3年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)								56.7%	
本社経費が、計画額と実績額で異なる理由				退職手当積立基金等の増額のため					

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行われたか		
セルフトラッキング等	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	<input checked="" type="checkbox"/>	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		
	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	<input checked="" type="checkbox"/>	
	1 防犯、防火などの対策、体制が適切であったか	<input checked="" type="checkbox"/>	
	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	<input checked="" type="checkbox"/>	
	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	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。	評価
	協定内容・指定管理者提案	4
	追加された内容、未実施の内容及びその理由	
	<p>【老人福祉センター・老人憩の家】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ボランティア、福祉サービス、悩み事などの地域福祉相談窓口。 ・三陽及び氷鉋では管内連絡調整会議を開催し、保健センターや住民自治協議会、地域包括支援センター等と情報共有し連携を深めた。 ・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ター。 ・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。 ・子ども向けに夏休みを中心に講座を実施。 ・各地区の福祉懇談会や介護予防、生活支援検討会議等への参加。 	

【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>地域の連携</p> <p>危機管理体制</p> <p>管理運営全般</p> <p>事業収支</p> <p>施設の有効活用</p> <p>利用者評価</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	4	8	
合計得点			

評価理由	<p>【老人福祉センター・老人憩の家共通】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響により、令和2、3年度は、施設利用者数が令和元年度の利用者数(58,468人)と比較すると大幅に減少しているが、感染拡大防止に伴う施設休館と講座等の縮小によるもので、運営方法に問題があるものではない。 <p>【地域連携】を「4」とした理由</p> <ul style="list-style-type: none"> ・講座受講生の活動発表や地域住民及び多世代との交流の場として、発表会や夏休み子ども体験教室等のイベントを開催したため。 ・住民自治協議会、民生児童委員会など、地域住民によって運営される団体の会議に積極的に参加し、情報共有に努めるとともに、地域福祉活動の拠点として、ボランティア従事者からの相談等に対応したため。
------	---

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)

次年度の目標・取組み等 (施設所管課)	<p>【全施設共通】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止対策を徹底し、利用者が安心して利用できる施設を目指す。 <p>【老人福祉センター・老人憩の家共通】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域との連携を深めるとともに利用者及び地域のニーズを把握することに努め、地域福祉活動や世代間交流を充実させることにより、魅力的な講座づくりに努め、新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響により減少した利用者数の回復を図る。 <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"> ・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、適正な管理運営を継続する。
------------------------	---

指定管理者自己評価

(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。
 - ・センターのパンフレットを作成し、各老人福祉センター及び関連施設に設置を依頼した。
 - ・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知に努めた。
 - ・講座の様子等をブログに掲載し、インターネットを通してセンターの利用促進を図った。
 - ・ボランティア保険の加入受付やボランティア活動等に必要な情報提供を行った。
 - ・男性の利用を促進するために男性限定の講座を実施し、男性の地域進出、仲間づくりにつながる支援を行った。
 - ・市主催のディスコ大会に向け、フレイル予防を兼ねディスコ講座を実施した。
 - ・安茂里老人福祉センターでは、市民ナビゲーターの発掘・育成を目的とした「コロナにもフレイルにも負けない フレイル予防100まで元気！チェック&ガイド 市民ナビゲーター研修」を地域包括ケア推進課と初めて共同開催した。身近な家族や近所への呼びかけ、フレイル予防策について考え、ボランティア活動を通して人や地域と繋がれるよう学びの場とした。
 - ・地域包括支援センターや成年後見支援センターなどと協賛し、必要な医療や行政の制度などを学び、将来への不安要素を少なくしていく取り組みとして、「聞いて得する講座」「お役立ち講座」と題して終活講座を開催した。具体的には、「突然の入院や退院後の生活における介護保険の利用について」「認知症の正しい理解」「成年後見制度」「お葬式は誰のため？」「エンディングノート(相続や人生設計について)」等シリーズでの開催を企画した。受講者からは「知らないことがたくさんあったが、具体的な事例をあげてくださりわかりやすかった。」「成年後見について全く知らなかったので勉強になった。」「もっと詳しく知りたい。」等の感想が寄せられ、大変好評であった。
 - ・マスクの着用、手指の消毒等を徹底し、コロナウィルス感染症の感染予防に取り組んだ。また、日々の館内巡視や消防訓練、救急救命訓練、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。
 - ・講座受講生の活動発表や地域住民の交流、世代間交流のためにセンターまつりや発表会(コロナウィルス感染症感染防止のため一部中止)、夏休みこども体験教室等を行った。
 - ・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。
- 【高齢者生活福祉センター・高齢者共同生活支援施設】
- ・介護保険事業(通所介護・短期入所生活介護・居宅介護支援など)の運営を行っていることを踏まえ、必要性に応じる形で、直接的な介護支援のほか、利用者の様々な相談等にこたえた。

② 業務の効率化に対する取組み

【老人福祉センター】

- ・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。
 - ・張り紙等を用いて施設利用者の理解と協力を得てこまめな消灯やLED化、クールビズによる節電に努めた。
 - ・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。
 - ・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。
 - ・講座ごとに事業企画・評価シートを作成することでPDCAサイクルを意識した講座運営を行った。
- 【高齢者生活福祉センター・高齢者共同生活支援施設】
- ・通所介護の介護サービス事業と並行して本施設管理運営を行っているため、按分することが困難な施設維持管理費・人件費等共通経費については、他介護サービス事業で負担を行っている。このため、単独による高齢者生活福祉センターの管理運営と比較して、コスト削減を図ることができた。

③ その他

【老人福祉センター】

- ・お試し講座として単発の講座を行うことで利用者のニーズの把握を行うとともに、利用者自身のいきがいの発見に努めた。
- ・ロビーや廊下、ギャラリー等に講座で作成した作品を展示するスペースを設けた。特に新型コロナウイルス感染症を予防するため老福祭りを中止する際に、一部施設において展示等を行い、少しでも利用者の成果を発表できるよう工夫をした。
- ・講座参加者が講座修了後も活動が出来るように、参加者の自主グループ化の促進に努めた。
- ・日常的に建築物各部位及び設備の点検を行うとともに修繕を行うほか、担当課への報告・連絡・相談を実施し、利用者が快適に施設を利用できるよう努めた。

【高齢者生活福祉センター・高齢者共同生活支援施設】

- ・建物や設備が経年劣化に伴って不具合等が頻発している中、担当課への報告・連絡・相談を実施し、利用者が快適に利用できるように努めた。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

コロナ禍において、地域の高齢者が集まることが困難な中、新たなつながり方を検討する必要が出てきている。老人福祉センターにおいても従来の集まるということが困難になったため、生きがいづくり講座等をリモートでできるよう、工夫をしていくことが必要だと考えている。

(3) 総合評価

評価基準

- 【A】計画や目標を大きく上回る
- 【B】計画や目標を上回る
- 【C】計画や目標どおり
- 【D】計画や目標を下回る
- 【E】計画や目標を大きく下回る

指定管理者
自己総合評価

C

① 評価理由

- ・講座の内容や講師の指導、職員の対応についてはおおむね満足をいただいている。
- ・コロナウィルス感染症の予防に努めながら施設の運営ができた。
- ・利用者数に対して駐車場が少ない、または狭いため、市と検討が必要。
- ・利用者数に対して使用できる部屋が少ないため、会場の調整が必要。
- ・ハード面での老朽化や近年の環境変化による設備改修が必要。

② 次年度以降の取組み

【老人福祉センター】

- ・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。
- ・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。
- ・地域のニーズに応じたボランティアの育成に努める。
- ・引き続きコロナウィルス感染症の感染予防に努める。
- ・地域たすけあい事業コーディネーターや他団体が管理運営する老人福祉センター、管内の住民自治協議会等との連携強化。
- ・住民の居場所としての施設活用。