

【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"> 施設の利用の許可に関すること。 障害者を対象とする講座、教室等の開催に関すること。 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。 ボランティアの育成に関すること。 障害者の福祉の増進に関すること。 施設及び設備の維持管理に関すること。 								

【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	～	令和3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	H27	H28	H29	H30	対前年比	評価
	企画事業利用回数	回	285	321	304	301	99%	
	〃 人数	人	2,617	2,501	2,072	2,039	98%	
	貸館事業利用回数	回	1,327	1,299	1,196	1,157	97%	
	〃 人数	人	18,314	17,008	15,243	14,548	95%	
							#DIV/0!	
							#DIV/0!	
(特記事項) 「長野市障害者福祉センターの設置及び管理に関する条例」では、祝日の翌日を休館日としているが、利用者からの要望への対応及び利便性の向上を図るため、延べ10日を開館（事前協議済み）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"> 施設の利用の許可に関すること。 障害者を対象とする講座、教室等の開催に関すること。 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。 ボランティアの育成に関すること。 障害者の福祉の増進に関すること。 施設及び設備の維持管理に関すること。 						
	自主事業	<ul style="list-style-type: none"> クリスマス会（センター利用団体と実行委員会を設立している。） 障害者相談会（ピアカウンセリング） 						
サービス維持・向上の取組み（広報等）	<ul style="list-style-type: none"> 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し、利便性の向上を図るほか、希望する利用団体（ボランティア団体）について、その団体の活動状況等をホームページに掲載し、団体活動の活性化を図った。 平成30年度の開閉館日を表示したカレンダー、教室の開催情報、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。 利用者からの苦情に対しては、第三者委員会を設置し、体制を整備している。 							

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	聞き取り	
利用者からの評価・苦情等	(2) 調査、会議等の内容	来所時の窓口対応、クリスマスの集い運営会議などで、使用者の要望の把握に努めている。		
	(3) 調査、会議等の結果	<ul style="list-style-type: none"> 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。 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。 		
	(1) 良好とする評価	<ul style="list-style-type: none"> センター内の清掃、花壇の整備など好評である。 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。 		
利用者からの評価・苦情等	(2) 苦情・改善等の要望事項	<ul style="list-style-type: none"> 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。 多目的トイレやオストメイトの設置、トイレの個室化をしてもらいたい。 机、いす等が古くなってきており、更新をしてもらいたい。（天板の辺がささくれて、危険なものがある。） 駐車場の収容台数が少なく（28台）、他の車の前に駐車しなければならない場合がある。 		
	《対応措置》	<ul style="list-style-type: none"> 施設設備、備品等の改善要望について、計画的な整備に向けた協議を市としている。（警報器（フラッシュライト）を、平成30年度までに1、2階トイレに設置した。 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、駐車場の確保に努めている。 		

事業収支 (単位：円)	指定管理者収支（平成30年度）				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		平成30年度決算		平成29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		利用料金		歳入	使用料		使用料	
	指定管理料	20,379,800	指定管理料	20,379,800		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		貸付料		貸付料		
	その他収入	153,200	その他収入	176,682	その他		その他		
	計	20,533,000	計	20,556,482	計	0	計	0	
支出	人件費	10,524,000	人件費	10,330,553	歳出	指定管理料	20,379,800	指定管理料	20,000,000
	設備管理費	4,531,000	設備管理費	4,552,887		委託料		委託料	
	備品購入費	263,000	備品購入費	572,724		需用費		需用費	
	修繕費	984,800	修繕費	1,504,205		役務費		役務費	
	光熱水費	2,717,200	光熱水費	2,683,164		使用料・賃借料		使用料・賃借料	
	事業費	823,000	事業費	627,803		修繕費		修繕費	
	事務経費	690,000	事務経費	744,438		工事請負費	25,585,200	工事請負費	13,899,600
	本社経費		本社経費			備品購入費		備品購入費	104,760
	その他		その他			その他		その他	
	計	20,533,000	計	21,015,774		計	45,965,000	計	34,004,360
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		-459,292	差引	-45,965,000		-34,004,360	
人件費比率【人件費（賃金等）／平成30年度指定管理者事業支出】（支出に占める人件費の割合）								49.2%	
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 配置実績 (うち市内雇用職員数) 常勤 3人(3人)、非常勤4人(3人)	<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	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			
	個人情報保護 1 施設の利用者の個人情報保護のための対策が適切であったか	<input checked="" type="checkbox"/>		
	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		<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	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"> ・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場合を除き、対応している。 ・物品の購入、修繕工事、業務委託等について、市内及び施設近隣事業所の活用に努めている。 		

【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	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
<ul style="list-style-type: none"> ・利用率の増加を図るため、ホームページによる広報のほか、開閉館日を表示したカレンダー、教室の開催情報、センター内に事務所を置く団体の情報を掲載したパンフレットを作成し、センター全体の広報を実施している。 ・利用者のニーズを把握し、祝日の翌日を閉館するなど、利便性の向上を図っている。 ・センターの駐車場だけでは不足することが予想される場合は、事前に周辺事業所の駐車場の使用を依頼し、無償で提供をうけ、利用者の便宜を図った。

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"> ・修繕工事の計画的な実施に向けて、必要な予算を計上するように、予算要求を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・警報器 (フラッシュライト) 設置工事 (2Fトイレ) <市発注工事> ・ガスヒートポンプ更新工事 (機能訓練室、201会議室ほか) 	<ul style="list-style-type: none"> ・修繕工事の計画的な実施に向けて、必要な予算を計上するように、予算要求を行う。

次年度の目標・取組み等 (施設所管課)
<ul style="list-style-type: none"> ・条例及び基本協定等に基づき、適正かつ円滑な長野市障害者福祉センターの管理及び運営に努める。 ・常に施設利用者の目線に立った、親切で丁寧な対応に心がける。 ・ホームページの有効的活用により、各種教室の紹介、受講生の募集、利用団体の情報の周知を行い、利用率の向上を図る。 ・施設・設備の管理をきちんと実施し危険箇所の解消に努め、利用者の事故防止と利便性の向上を図る。

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

- ・ホームページを開設（平成26年7月から）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掲載・ボランティア団体の活動概要の掲載などを行い、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。
- ・また、「利用申請書」及び「センター使用団体概要届出書」の申請書類をダウンロードできるようにし、施設の予約は電話、FAXまたはEメールのいずれの方法でも対応している。
- ・祝日の翌日を閉館（平成27年度から）とし、利用者の利便性向上を図った。
- ・当センターの開閉館日を表示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、パソコン教室を年1回（4日間）及びパソコン年賀状作成教室を年2回（各1日間）を前年度に引き続き開催した。
- ・利用団体と実行委員会（構成団体：約20団体）をつくり、「クリスマスの集い」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。

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30年度の開閉館日を記載したカレンダーを作成し、開閉館日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。
- ・利用者の善意により、館内に絵画や写真、生花など常時展示され、施設に潤いや安らぎを与えている。
- ・駐車場が狭いため、土日の場合は近隣の駐車場を利用するよう、利用団体に依頼した。
- ・利用者の個人情報については、利用目的を明確にし適正に取り扱うとともに、目的外での利用は行わないようにした。
- ・また、個人情報に記載された文書の廃棄は、シュレッダー処分により行った。
- ・利用者に対し、移動支援・筆談に応じるなどサービスの向上に努めた。

(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、引き続き市に要望していく。
- ・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、非常用発電機については、更新部品が確保できないこと、また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。利用者の安全性の確保・事故の未然防止、健康面への配慮及び社会生活の変化への対応、また、福祉避難所として必要な機能の整備など、総合的な観点から長期的展望に立った修繕・改修計画が必要である。
- ・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だけでは対応が困難な場合があり、対応を検討する必要がある。
- ・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) 総合評価

評価基準（計画＝事業計画）

- 【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

- ・「長野市障害者福祉センターの設置及び管理に関する条例」に規定する施設の設置目的及び基本協定に沿って、指定管理者の業務を適正に実施した。

② 次年度以降の取組み

- ・トイレの整備、非常発電機の更新等の計画的な施設整備、並びに机・椅子の更新等、市に要望を行う。
- ・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、関連団体等のホームページへのリンクを貼り、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（福）長野市身体障害者福祉協会の透明性の確保を図るため、定款・現況報告書等についてホームページに掲載する。
- ・福祉避難所の指定を受けている施設であることを認識し、避難者が不自由なく避難生活を送れる施設・設備のありかたについて、市と検討する必要がある。