

【施設状況】

|        |   |            |       |         |    |      |               |    |         |
|--------|---|------------|-------|---------|----|------|---------------|----|---------|
| グループ名称 | ふれあい福祉センター  |            |       |         |    |      |               |    |         |
| 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   | 100600     | 福祉政策課 | 副       |    |      |               |    |         |
| 構成施設   | 1368  | ふれあい福祉センター |       |         |    |      |               |    |         |
|        |   |            |       |         |    |      |               |    |         |
|        |   |            |       |         |    |      |               |    |         |
|        |   |            |       |         |    |      |               |    |         |
| 施設分類   | 03  | 施設貸出2型     |       | 施設利用者圏域 | 02 | 広域施設 | 利用制適用区分       | 03 | 一部利用料金制 |
| 施設概要   | 【施設】鉄骨鉄筋コンクリート造 地上6階・地下1階建 延床面積3,116㎡<br>ボランティアセンター、相談室、研修室(和室)、料理実習室、会議室、ホール、長野市社会福祉協議会事務局     |            |       |         |    |      |               |    |         |
| 施設設置目的 | 住民参加、ボランティア参加、当事者参加等による自助、互助、公助の調和のとれた市民総参加による地域福祉社会づくりのため、市民の福祉活動推進の拠点施設、ボランティア活動の中核施設として設置する。 |            |       |         |    |      |               |    |         |
| 基本方針等  | 施設の維持管理はもちろんのこと、市民の福祉活動推進の拠点及びボランティア活動の中核施設として、お年寄りや障害のある人まで幅広く市民が利用できる施設となることを目指す。             |            |       |         |    |      |               |    |         |
| 主な実施事業 | <ul style="list-style-type: none"> <li>施設貸出(一般利用)</li> <li>建物管理</li> </ul>                      |            |       |         |    |      |               |    |         |

【項目評価基準表】

| 評価           | 評価基準   |
|--------------|--|
| 5<br>(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<br>(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<br>(普通)    | ・協定、事業計画が予定どおり実施された  |
| 2<br>(劣る)    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・協定、事業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<br>(悪い)    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・協定、事業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  |   |           | 当該指定管理者の<br>指定回数 | 4 回                 |           |
| 指定期間                          | 令和3年4月1日  | ～ | 令和8年3月31日 | 5年               | 当該指定管理者の<br>管理運営開始日 | 平成18年4月1日 |
| 指定<br>管理者<br>の<br>健<br>全<br>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。<br>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<br>(問題等があった場合に、<br>その内容等を記入)   |   |           |                  |                     |           |

2 施設の有効活用

|                           |       | 利用区分等   | 単位 | 令和元年度 | 令和2年度              | 令和3年度 | 令和4年度 | 対前年比    | 評価 |
|---------------------------|-------|---|----|-------|--------------------|-------|-------|---------|----|
| 施設利用状況<br>(利用者数、件数、稼働率など) |       | 会議室   | 件  | 3,124 | 2,687              | 2,157 | 2,460 | 114%    | 4  |
|                           |       | 研修室   | 件  | 720   | 677                | 699   | 678   | 97%     |    |
|                           |       | 料理実習室   | 件  | 312   | 254                | 160   | 214   | 134%    |    |
|                           |       | ホール   | 件  | 727   | 678                | 723   | 838   | 116%    |    |
|                           |       |   |    |       |                    |       |       | #DIV/0! |    |
|                           |       |   |    |       |                    |       |       | #DIV/0! |    |
|                           |       | (特記事項)<br>コロナ禍の中、施設利用件数に回復傾向が見られたのは、施設管理者・利用者双方が必要な感染予防対策を施し実施することが一般的となったためと考えられる。   |    |       |                    |       |       |         |    |
| 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"> <li>センターの利用又は利用の許可に関する業務</li> <li>センターの施設及び設備の維持管理に関する業務</li> <li>センターの利用を増加させる自主事業に関する業務</li> <li>センターの利用料金の収受に関する業務</li> </ul> |    |       |                    |       |       |         |    |
|                           | 自主事業  | <ul style="list-style-type: none"> <li>ボランティアセンター事業</li> <li>地域福祉活動に関する講座等の開催</li> <li>市民活動に関する相談等</li> </ul>   |    |       |                    |       |       |         |    |
| サービス維持・向上の取組み<br>(広報等)    |       | 指定管理者のホームページに使用申請様式を掲載し利用手続の簡便化を図るとともに、広報紙「ふくしながの」や「ボランティアかわらばん」などの発行・ホームページへの掲載により、センターでの地域福祉活動やイベント情報を周知し、センター利用者や地域ボランティアの担い手の養成につながる取組みに努めている。                  |    |       |                    |       |       |         |    |

3 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   | 3  |
|         |               | (2) 調査、会議等の内容                                       | 施設利用者にアンケートを実施。  |    |
|         | (3) 調査、会議等の結果 | 利用に係る調査(頻度、使用した会場、本施設を選んだ理由など)とともに、設備・サービスに係る意見を集計。 |  |    |
| 利用者評価   | 利用者からの評価・苦情等  | (1) 良好とする評価   | <ul style="list-style-type: none"> <li>大切な居場所となっている。職員も親切。</li> <li>集まりやすい。</li> <li>様々な広さの会場があり、よい。</li> </ul>                |    |
|         |               | (2) 苦情・改善等の要望事項                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>最寄りにある駐車台数だと、長時間利用には不便。</li> <li>トイレについて、異性介助のできるバリアフリートイレを作って欲しい。</li> </ul>           |    |
|         |               | <<対応措置>>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>最寄りの駐車場は台数が限られるため、周辺の駐車場を適宜案内。</li> <li>施設修繕・改修に係る要望事項等については、実施計画等を作成し、順次実施。</li> </ul> |    |

4 事業収支

| 事業収支<br>(単位:円)                               | 指定管理者収支(令和4年度) |            |        |            | 市の収支    |             |              |             | 評価         |
|--|----------------|------------|--------|------------|---------|-------------|--------------|-------------|------------|
|  | 年度計画額          |            | 収支実績額  |            | 令和4年度決算 |             | 令和3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           | 51,000     | 利用料金   | 50,100     | 歳入      | 使用料         |              | 使用料         |            |
|  | 指定管理料          | 17,719,000 | 指定管理料  | 17,719,000 |         | 雑(納付金)      | 202,278      | 雑(納付金)      | 150,438    |
|  | 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          |            | その他収入  |            | その他     | 1,014,287   | その他          | 852,000     |            |
|  | 計              | 17,770,000 | 計      | 17,769,100 | 計       | 1,216,565   | 計            | 1,002,438   |            |
| 支出   | 人件費            | 2,308,000  | 人件費    | 2,135,281  | 歳出      | 指定管理料       | 17,719,000   | 指定管理料       | 17,498,000 |
|  | 設備管理費          | 13,769,000 | 設備管理費  | 14,287,929 |         | 委託料         |              | 委託料         |            |
|  | 備品購入費          |            | 備品購入費  |            |         | 需用費         | 15,523,911   | 需用費         | 11,514,850 |
|  | 修繕費            | 267,000    | 修繕費    | 250,686    |         | 役務費         |              | 役務費         |            |
|  | 光熱水費           |            | 光熱水費   |            |         | 使用料・賃借料     | 540,454      | 使用料・賃借料     | 89,104     |
|  | 事業費            |            | 事業費    |            |         | 修繕費         |              | 修繕費         |            |
|  | 事務経費           | 787,000    | 事務経費   | 1,482,379  |         | 工事請負費       | 1,144,000    | 工事請負費       | 1,356,300  |
|  | 本社経費           | 639,000    | 本社経費   | 639,000    |         | 備品購入費       |              | 備品購入費       |            |
|  | その他            |            | その他    |            |         | その他         |              | その他         |            |
|  | 計              | 17,770,000 | 計      | 18,795,275 |         | 計           | 34,927,365   | 計           | 30,458,254 |
| 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          |        | -1,026,175 | 差引      | -33,710,800 |              | -29,455,816 |            |
| 人件費比率【人件費(賃金等)／令和4年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合) |                |            |        |            |         |             |              |             | 11.4%      |
| 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  | ☑     | 3  |
|            | 配置実績<br>(うち市内雇用職員数)<br>施設管理従事者1人(1人)<br>※ただし、実際の管理業務は同一建物内の法人職員が支援する体制を取っている。 |       |    |
|            | 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                                     | ☑     | 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   | ☑     | 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  | ☑     | 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                                   | ☑     | 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                     |       |    |

| 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  | 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           |                      |   |  |   |
|---|--|--------------|----------------------|---|--|---|
|   | <table border="1"> <thead> <tr> <th>協定内容・指定管理者提案</th> <th>追加された内容、未実施の内容及びその理由</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>施設の修繕、業務委託、物品購入等に関しては、地元の業者を活用し、迅速できめ細やかな対応をする。</li> <li>障害者の自立促進のため、地元福祉団体等への喫茶室の運営場所や作業所の販売場所の提供等に引き続き協力する。</li> </ul> </td> <td></td> </tr> </tbody> </table> | 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>施設の修繕、業務委託、物品購入等に関しては、地元の業者を活用し、迅速できめ細やかな対応をする。</li> <li>障害者の自立促進のため、地元福祉団体等への喫茶室の運営場所や作業所の販売場所の提供等に引き続き協力する。</li> </ul> |  | 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>施設の修繕、業務委託、物品購入等に関しては、地元の業者を活用し、迅速できめ細やかな対応をする。</li> <li>障害者の自立促進のため、地元福祉団体等への喫茶室の運営場所や作業所の販売場所の提供等に引き続き協力する。</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   | 4  | 8  | <p>総合評価</p> <p>指定管理者の健全性</p> <p>地域の有効活用</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  | 6  |   |
| 事業収支        | 3  | 6  |   |
| 管理運営全般      | 3  | 12 |   |
| 危機管理体制      | 3  | 12 |   |
| 地域連携        | 3  | 6  |   |
| <b>合計得点</b> |    |    |   |

|                        |   |   |                  |
|------------------------|---|---|------------------|
| 評価理由                   | <p>施設の適切な維持管理・点検修繕及びコロナ禍における適切な感染予防対策など、管理運営状況は良好であるため、前年度に引き続き指定管理者の健全性について評価を「4」とした。</p> <p>コロナ禍の中、適切な感染予防対策を行い施設を提供することにより、前年度より利用件数が増加。多くの市民に利用されている点や、利用者アンケートで良好とする意見が多く、施設設置目的を踏まえた施設活用の向上にも努めている点から、施設の有効活用について評価を「4」とした。</p> |   |                  |
| 取組み・改善案等<br>(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) |
|                        | 施設の維持管理   | 維持管理・点検修繕を適切に実施。修繕箇所等への対応は基本協定書の責任分担に基づき指定管理者・市それぞれで実施。 |                  |
| 次年度の目標・取組み等<br>(施設所管課) | <ul style="list-style-type: none"> <li>地域福祉活動やボランティア活動の拠点として、引き続き多くの市民が利用できるよう施設の適切な維持管理に努める。</li> <li>環境への配慮等から、引き続き電気・水道等の使用量の削減に努める。</li> <li>施設・設備の老朽化が課題となっているため、日々の点検等を通じて修繕箇所の早期発見に努め、協定に基づく責任分担の下、適切に修繕等の対応を行う。</li> </ul>    |   |                  |

| 指定管理者自己評価  |   |
|--|---|
| <p>(1) 今年度の取組みに対する評価</p> <p>① サービス向上に向けての取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・会館申込に対し、長野市社協総務課の全職員が対応できる共通の受け入れ態勢ができています。</li> <li>・キャンセルの電話対応時は、職員が代行でキャンセル届を出すように改めた。</li> <li>・ふれあい福祉センター利用者会議を開催し、利用者のニーズを把握している。</li> <li>・調理室を利用する団体を募り調理室の清掃をおこなった。</li> </ul> <p>② 業務の効率化に対する取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・コスト削減に資するため、消耗品の圧縮(より安価な店舗等での購入)を実施している。</li> </ul> <p>③ その他</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市民の福祉活動拠点として、数多くの団体に利用された。</li> <li>・長野市民のボランティア活動の拠点としての役割を果たすため、ボランティアセンターによって様々な自主事業を行っている。</li> <li>・館内設備に不具合があった際には、すぐに担当職員に連絡が入り迅速な対応をする体制ができています。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症対策として、施設内に非接触型体温測定器やアルコール消毒液(手指用・机等用)を常備設置したほか、定期的に館内を消毒するなどウィルス対策を図った。</li> </ul> |   |
| <p>(2) 指定管理者業務実施上の課題</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設が老朽化しており、利用者の安全を確保するため今後も設備の保守および修繕が必要である。特に空調機器付近より水漏れする箇所が見られ、2台のうち1台を交換し、来年度も残りの1台の交換が急務である。</li> <li>・事前予約した団体が使用しないのにキャンセルの連絡が無いため、会議室等が開いているのに利用できない状況が今年度もみられた。</li> </ul>   |   |
| <p>(3) 総合評価</p> <p>① 評価理由</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・予定していた事業について概ね予定どおり実施することができたことから、上記の評価とした。</li> </ul> <p>② 次年度以降の取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市民の福祉の増進に資するため、今後も積極的にボランティアセンターの運営、相談事業及び地域福祉の推進等、自主事業を行っていく。</li> <li>・水道光熱費の圧縮のため、職員一同節電・節水に努めるとともに、センター利用者に協力を呼び掛ける。</li> <li>・建物の老朽化による修繕箇所が増加しているが、日々の点検などにより早期発見・修理を行うなど安全管理の徹底を図る。</li> </ul>  | <p>指定管理者<br/>自己総合評価</p> <p style="font-size: 2em; font-weight: bold;">C</p> |