

【施設状況】

グループ名称	吉田公民館、吉田老人福祉センター										
指定管理者名	吉田地区住民自治協議会					法人番号	1700150073963				
所管課	主	603200	家庭・地域学びの課	副	101000	高齢者活躍支援課					
構成施設	3313	吉田公民館									
	1380	吉田老人福祉センター									
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	03	一部利用料金制		
施設概要	【公民館】：教室1、教室2、教室3、教室4、大教室、和室・茶室、音楽室、調理室、多目的ホール、図書館分室、資料室 【老人福祉センター】：ボランティアルーム1 共通：事務室										
施設設置目的	【公民館】：地域住民の生活に即する教育、学術及び文化に関する各種の事業の拠点として、より開かれた身近な地域の中心施設としてまちづくりに貢献することを目的とする。 【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。										
基本方針等	【公民館】：社会教育法の規定に基づき、住民のために実際生活に即する教育、学術及び文化に関する各種の事業を行い、もって住民の教養の向上、健康の増進、情操の純化を図り、生活文化の振興、社会福祉の増進に寄与するという設置理念に基づき管理運営を行う。 【老人福祉センター】：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、高齢者の心身の健康増進を図る。										
主な実施事業	【公民館】：定期講座を開催すること。討論会、講習会、講演会、実習会、展示会等を開催すること。図書、記録、模型、資料等を備え、その利用を図ること。体育、レクリエーション等に関する集会を開催すること。各種の団体、機関等の連絡を図ること。その施設を住民の集会その他の公共的利用に供すること。貸館に関すること。 【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。										

【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	吉田地区住民自治協議会			当該指定管理者の指定回数	2 回
指定期間	令和2年4月1日	～	令和7年3月31日	5年	当該指定管理者の管理運営開始日 平成29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)			3	

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 (利用者数、件数、稼働率など)	吉田公民館 利用者数	人	49,389	22,912	20,987	29,765	142%		
	吉田公民館 利用率	%	34.8	23.3	21.4	28.8	135%		
	老福:生きがいづくり講座受講者数	人	3,610	1,808	1,667	3,203	192%		
	老福:地域福祉活動利用者数	人	1,330	193	69	56	81%		
	老福:グループ活動利用者数	人	1,228	676	481	376	78%		
							#DIV/0!		
							#DIV/0!		
(特記事項)【令和4年度】新型コロナウイルス感染対策のため、教室の収容人員を制限したことや、サークル等が利用を自粛したこと等によりコロナ禍以前(令和元年度)より利用者・利用率が減少しているが、制限の緩和に伴い利用状況は回復してきている。									
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					3
	市指定事業	【公民館】 ・公民館の利用の許可に関する業務・社会教育法第22条に規定する事業の実施に関する業務 ・公民館の施設及び設備の維持管理に関する業務・公民館の付帯設備及び物品の維持管理に関する業務 【老人福祉センター】 ・老人福祉センターの利用の許可に関する業務 ・老人福祉センター条例第4条第1項に規定する事業の実施に関する業務 ・老人福祉センターの施設及び設備の維持管理に関する業務							
	自主事業	提案を求めている							
サービス維持・向上の取組み (広報等)	【公民館】【老人福祉センター】共通 ・公民館報2回/年、ノルテだより2回/年の発行により情報発信を行い、公民館、老人福祉センター活動の広報をした。 ・各種講座等の案内チラシを地域に回覧した。また「広報ながの」「生涯学習だより」への掲載、市民新聞や週刊ながのへの記事掲載の利用等により、事業活動やその他情報を広く周知した。 ・親しみの持てる公民館を目指し、ホームページを利用しスムーズで分かりやすく情報発信をした。								

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	
	(2) 調査、会議等の内容	【公民館・老人福祉センター共通】 ・学級講座ごと受講者を対象に、講座終了時にアンケートを実施した。アンケートには次に希望する講座内容記載欄を設け、利用者ニーズの把握をした。 ・貸館利用者へは、利用簿への記載箇所を設けるとともに返却時等に聞き取りを実施した。	
利用者評価	(3) 調査、会議等の結果	【公民館】 実施した一般講座 17講座(67回) 講座参加者数 延べ897人 アンケート回答者数 197人 満足 86.8% やや満足 11.2% やや不満 1% 不満 1% 【老人福祉センター】 生きがいづくり講座 10講座 参加者248人 アンケート回答者数 232人 とても良い124人(53.4%)、良い75人(32.3%)	4
	(1) 良好とする評価	【公民館】 どの講座も満足度が高く、満足度100%が12講座、全体でも、やや満足を加えると98%となった。ほとんどの方が講座継続希望だった。 新型コロナウイルス感染防止対策のため、募集人員を減らし講座を実施したが、講座内容・講師への満足度が高く好評だった。感染症感染防止対策下における施設運営についても、職員の丁寧な対応が評価された。 施設管理に関して、トイレなど施設の清掃が行き届いている、駐車場があり教室の数が多い、調理室が利用できる、和室が広い、と喜ばれている。 【老人福祉センター】 ・新型コロナウイルス感染症の感染対策下における施設運営についても、職員の丁寧な対応が評価された。 ・今年度新たに企画した「ウクレレ講座」が特に人気だった。	
利用者からの評価・苦情等	(2) 苦情・改善等の要望事項	【公民館】 A.お客さまニーズで実施した「わくわくスマホ講座」は、初心者向けに対策を準備して実施したが、WiFi接続のパスワード入力ができない方もいて、できないまま進んでしまうとの苦情があった。アンケートの「やや不満、不満」はいずれもスマホ講座。 B.施設の設備等に関する不具合などの苦情が数件あった。 【老人福祉センター】 人気の高い講座について、講座の回数が少ない等の意見が寄せられた。	
	<<対応措置>>	【公民館】 A.スマホ講座は、受講者全員の理解を目指し、前回の復習や講習メニューの削減などで対応したが、全員理解には至らなかった。予定していた講習内容も消化できなかったため、この講座をサークル化して継続することを提案した所、講師と受講者で話し合い、サークルとして講座を継続することになった。 B.不具合箇所の確認を行い、修繕や交換等を行った。 【老人福祉センター】 講座講師と日程調整を行い、講座の回数を増やす等の対応を行った。	

4 事業収支

事業収支 (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	1,804,846	利用料金	1,399,642	歳入	使用料	104,290	使用料	75,240	
	指定管理料	28,616,000	指定管理料	31,716,400		雑(納付金)	2,055,408	雑(納付金)	1,862,790	
	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	67	その他収入	80		その他	0	その他	0	
計	30,420,913	計	33,116,122	計	2,159,698	計	1,938,030	3		
支出	人件費	13,565,000	人件費	14,004,535	歳出	指定管理料	31,716,400		指定管理料	28,616,000
	設備管理費	2,506,000	設備管理費	2,608,259		委託料	0		委託料	0
	備品購入費	0	備品購入費	301,180		需用費	1,740,383		需用費	1,494,421
	修繕費	520,000	修繕費	715,250		役務費	0		役務費	0
	光熱水費	7,730,000	光熱水費	10,109,325		使用料・賃借料	266,425		使用料・賃借料	328,139
	事業費	2,699,000	事業費	2,593,175		修繕費	640,200		修繕費	435,600
	事務経費	2,660,000	事務経費	2,305,957		工事請負費	51,570,000		工事請負費	237,457
	本社経費	0	本社経費	0		備品購入費	385,000		備品購入費	0
	その他	1,136,000	その他	1,443,600		その他	0		その他	0
計	30,816,000	計	34,081,281	計	86,318,408	計	31,111,617			
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		-395,087		-965,159	差引	-84,158,710			-29,173,587	
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)									41.1%	
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) 館長兼所長1人(1人)、副館長兼副所長兼主事1人(1人)、公民館事務職員2人(2人)、老人センター事務職員2人(2人)	☑	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	☑	
	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	☑	
	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	☑	
	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	☑	
	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を保護する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	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	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。		4
	1 住民自治協議会の「教育・公民館部会」及び「福祉・保健部会」と連携し、共催事業を実施する。 2 吉田地区にある商業施設で実施している「ひな祭り」、「端午の節句」、「納涼祭」や「吉田ふるさと夏まつり」の行事を地区企業、吉田商工振興会との連携で行っていることを今後も推進する。 3 地区内の人材発掘・育成に努め、可能な限り講座の講師、公民館・老人福祉センターの職員を地元から採用するように努める。 4 地域公民館との関係を大事にし、要請に応じた指導や助言を行い連携を図る。		

【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	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	4	8	
合計得点			

評価理由

【利用者評価を4とした理由】
 ・長野市報や市民新聞、ホームページ等を活用し、スムーズな発信で分かりやすく親しみの持てる施設を目指し、広く情報発信したこと。
 ・アンケートや聞き取り調査などから利用者の要望に沿った講座を新設し、受講者から好評を得たこと、苦情内容について改善を図るだけでなく新たな活動に繋がったことを評価した。
 【地域連携】を「4」とした理由
 ・住民自治協議会との連携事業を開催していること。
 ・講座講師を地元の方に依頼し、受講生の増加や経費の削減を図ったこと、地域のボランティアの力を事業に生かしていることを評価した。

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)

次年度の目標・
取組み等
(施設所管課)

【公民館・老人福祉センター共通】
 ・新型コロナウイルス等感染症防止対策を徹底し、引き続き利用者が安心して利用できる施設を目指す。
 ・ホームページや地区回覧等、さまざまな情報発信を行い、施設の魅力や講座をPRし、利用者の増加を目指す。
 ・住民自治協議会や小中学校をはじめとする教育機関、地域の事業者と連携した事業の実施を目指す。

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

【公民館】

- ・前年度、事務所等4室にWi-Fi環境を整え、本年度はセキュリティ強化工事を実施した。また、WiFiが使える教室を増やしてほしいとの要望に応え、年度後半に予算調整をして、さらに2教室にWiFiを設置した。
- ・前年に続き、特定の方が長期にわたり、受講者となっている講座について、先着順ではなく初心者優先とし、受講者の底辺拡大を行った。
- ・公民館報(吉田地区全戸 年2回)、各種チラシを吉田地区に回覧し、また「広報ながの」「生涯学習だより」「週刊長野」等への掲載をとおり、各種講座などの事業活動やその他の情報を広く衆知した。
- ・ホームページで、随時、講座の応募状況を伝えたり、実施した講座の動画や情報を発信し分かりやすく、親しみの持てる公民館を目指した。
- ・本年度も成人式の申込みを、QRコードやホームページからネットで受け、入力項目を削減して、申し込みしやすいフォーマットにした。
- ・教室の鍵の貸出開始時間を定めている。その時間が明確になるように、窓口上部に大型掛け時計を設置し、チャイムでお知らせするようにした。

【老人福祉センター】

- ・高齢者の関心が高い「介護予防」を目的とした講座として、運動系講座を2講座(ポールを使ってストレッチ、ディスコナンバーでカラダを動かしましょう)、文系講座を3講座(みんなでウクレレ、3色パステルアート、ペップトーク)新設し、受講者の要望に応えた。
- ・特定の方が長期にわたり受講者となっている講座について、先着順ではなく初心者優先とし、受講者の底辺拡大を図った。
- ・木版画、絵手紙、折り紙など講座受講生の作成した作品を施設内に展示し、施設利用者が鑑賞できるようにした。

② 業務の効率化に対する取組み

【公民館・老人福祉センター共通】

- ・年間実施する親子教室や読み聞かせ、クラフト講座等で、前年度から引き続きボランティアの方に運営協力をお願いすることができた。職員の負担軽減を図るだけでなく、企画についての意見やアイデアを収集できた。
- ・講座では、当番制を継続し、任せることができるものは、講師・受講者に委ね、自主性を醸成することに努めた。
- ・複数の講座において、市関係者、サークルの講師や受講生に指導の依頼をし、講師謝礼金の軽減を図った。

③ その他

(2) 指定管理者業務実施上の課題

【公民館・老人福祉センター】共通

- ・多目的ホール、大教室のほか貸出し部屋数が多く稼働率が高いことに加え、保健センターの検診等が重なると、駐車場のスペースが足りない。所長、館長等が駐車場入り口で誘導を行い、何とか対応している。

【公民館】

- ・図書貸出し数が多く、ヘビーユーザーからはリクエスト等の要望が数多くあり、その対応や調整に追われてしまい、他の仕事ができない状況があった。
- ・設備の老朽化が際立っており、公民館で対応できる状況ではない。多くの窓は開閉に支障があり、教室の床は至る所が割れている。本年度は一部の教室等の冷暖房が効かなくなった。また空調の音が大きくなり、特に音楽室、調理室、大会議室は支障が出ている。多目的ホールは、空調は修繕したが、設備様式が特殊なため、照明設備(水銀灯)、排煙窓、電動イス設備、音響・舞台設備等に老朽化による支障がある。必要な部品が廃番で調達できないと費用が増加するため、早期の計画的な修繕が望まれる。

【老人福祉センター】

- ・特定の方が長期にわたり受講者となっている講座がある。

(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

【公民館・老人福祉センター共通】

- ・新型コロナウイルス感染症の感染対策から、施設利用が一部制限されたものの、概ね計画どおり講座を実施し、高評価を得ることができた。
- ・アンケートや聞き取りなどから利用者の要望を反映させた講座等の企画を行なうことができた。

【公民館】

- <施設管理> 多目的ホール空調の大規模工事、2度の空調室外機修繕、ホール雨漏りなどが発生。市、業者、ビル管理事務所と協力し調整を何度も行い、ご利用者への影響を最小限に抑さえ、予定期間内で完了できた。
 - <予算管理> 電気・ガス料金の高騰について、上期から市へ情報提供した。予算超過を懸念して保留していた修繕費、消耗品費について、市の迅速な補填措置があり、ご利用者の要望に添える予算執行ができた。
 - <労務管理> 職員1名が急遽、11月から3カ月間の療養休暇となった。募集面接を行い職員1名を12月より採用した。この期間は、成人学校、一般・新設講座に加え成人式、年末調整、モニタリングなどあったが、老福職員の支援もあり、協力して支障なく実施できた。
 - <講座運営> コロナ禍の中、地域との連携事業は影響を受けほぼ実施できなかった。成人学校、一般講座はコロナによる休止はなく、新設、追加の講座も実施できた。本年度、実施した講座等は概ね高評価を得た。
- 総合的には評価できる内容と思うが、講座運営で計画どおりに実施できなかったことを考慮し「C」とした。

② 次年度以降の取組み

【公民館・老人福祉センター】共通

- ・アンケートや聞き取りなどから利用者の要望を反映させた講座等の企画を行う。
- ・初めて参加の方や男性が参加しやすい講座を開催する。
- ・ボランティアの一層の育成に努める。
- ・ホームページを利用し、タイムリーに事業活動の広報を図る。また、週刊長野、信濃毎日新聞、ケーブルテレビ等のメディアに積極的に取材を働きかけ活用を図る。

【公民館】

- ・ご利用者が気持ちよく利用できる設備や環境を整える。
- ・コロナの状況を見て、地域と連携しスポーツ事業やお祭り、文化芸術関係事業の実施を推進する。

【老人福祉センター】

- ・使用頻度の低いボランティアルームを活用した企画を検討する。