

令和5年度指定管理者適用施設 モニタリング評価調書

No. 7
ID 100601

【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㎡ 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枢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枢施設として、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	・施設貸出(一般利用) ・建物管理									

【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	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 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)					4

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	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	対前年比	4
	会議室	件	2,687	2,157	2,460	2,311	94%	
	研修室	件	677	699	678	667	98%	
	料理実習室	件	254	160	214	283	132%	
	ホール	件	678	723	838	840	100%	
(特記事項) 利用件数は、前年度比で微減しているが、利用者人数は、令和3年度(59,473人)、令和4年度(67,817人)、令和5年度(74,880人)と増加している。								
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	・センターの利用又は利用の許可に関する業務 ・センターの施設及び設備の維持管理に関する業務 ・センターの利用を増加させる自主事業に関する業務 ・センターの利用料金の収受に関する業務						
	自主事業	・ボランティアセンター事業 ・地域福祉活動に関する講座等の開催 ・市民活動に関する相談等						
サービス維持・向上の取組み (広報等)		施設利用に関する問い合わせ等に対し、総務課職員全員が対応できる体制を整えるとともに、施設使用許可申請書様式を市社協ホームページからダウンロードできるようにした。また利用者の利便性向上のため、Wi-fi環境を整えた。広報紙「ふくしながの」や「ボランティアかわらばん」に加え、ホームページを活用し、積極的に情報発信を行った。						

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		3
	(2) 調査、会議等の内容 利用者を対象にアンケートを実施した。 アンケート回収箱及びアンケート用紙を設置し、自由に記載、投函できる方式により実施した。			
	(3) 調査、会議等の結果 施設の利用に関する質問、サービスや設備の満足度を評価してもらうアンケート内容となっている。 14名からアンケートの回答があった。			
利用者からの評価・苦情等	(1) 良好とする評価 サービスや設備の満足度調査(5段階評価)によると、開館時間や接遇態度、使いやすさについて、回答者のうち、80%の人が、満足・やや満足と回答した。 さらに、清潔さについては、回答者のうち、90%の人が、満足・やや満足と回答した。			3
	(2) 苦情・改善等の要望事項 ・トイレを洋式にして欲しい ・会議室のブラインドを修理して欲しい ・高齢者にとって、自分たちで会議室等の机の準備、片付けを行うことが大変 ・駐車スペースが少ない			
	《対応措置》 ・修繕計画に基づき、計画的な修繕を行っている。 ・比較的空いている緑町立体駐車場を案内している。			

4 事業収支

No. 7

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和5年度)				市の収支				評価		
		年度計画額		収支実績額			令和5年度決算			令和4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	46,350	歳入	使用料	0		使用料	0
		指定管理料	17,748,000	指定管理料	17,748,000		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	150,438		行政財産目的外使用料	202,278
		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	0	その他収入	0		その他	866,882		その他	1,014,287
		計	17,799,000	計	17,794,350		計	1,017,320		計	1,216,565
	支出	人件費	2,315,000	人件費	2,310,024	歳出	指定管理料	17,748,000		指定管理料	17,719,000
設備管理費		13,796,000	設備管理費	14,922,954	委託料		176,000	委託料	0		
備品購入費		0	備品購入費	0	需用費		12,792,083	需用費	15,523,911		
修繕費		249,000	修繕費	55,275	役務費		0	役務費	0		
光熱水費		0	光熱水費	0	使用料・賃借料		617,236	使用料・賃借料	540,454		
事業費		0	事業費	0	修繕費		0	修繕費	0		
事務経費		791,000	事務経費	1,487,062	工事請負費		1,614,800	工事請負費	1,144,000		
本社経費		648,000	本社経費	648,000	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	17,799,000	計	19,423,315		計	32,948,119	計	34,927,365		
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		-1,628,965		差引	-31,930,799		-33,710,800			
人件費比率【人件費(賃金等)／令和5年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)									11.9%		
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 (うち市内雇用職員数) 施設管理従事者1人(1人) なお、管理業務について、市社会福祉協議会職員が支援する体制となっている。		
	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が適切に行われたか		
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		☒	3

6 危機管理体制

※ すべて ☒ で、「3」。1カ所でも空欄の場合は「1」「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。

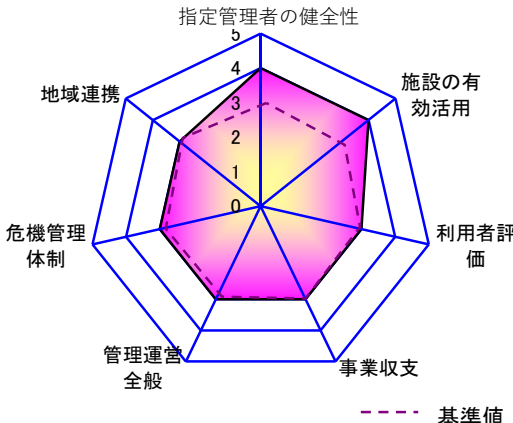
No. 7

危機管理体制	区分	確認内容	チェック欄	評価
	安全対策	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
	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	3
	・施設の修繕、業務委託、物品購入等における地元業者の活用 ・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		

【総合評価】

総合評価			総合評価	
総合評価	評価項目	評価	得点	合計得点 66 
	指定管理者の健全性	4	8	
	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	
評価理由 施設の適切な維持管理や点検修繕を行うとともに、法人の財務状況も良好であるため、前年度に引き続き、指定管理者の健全性に関する評価を「4」とした。 また、施設予約をしやすい環境を整えたり、Wi-fiを整備する等、利用者の利便性向上に取り組んだ結果、利用人数は増加していることから、同様に、施設の有効利用に関する評価を「4」とした。 地域福祉の活動拠点としての機能を果たすとともに、市民が気軽に利用できるよう努めており、期待どおりの運営がなされている。				
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)	
	施設建設から約30年となり、適切な維持管理を行っていく必要がある。	ファンコイルユニット更新工事、排煙窓設備更新工事等を行った。	施設の長寿命化のため、エレベーター更新工事・受変電設備更新工事を行う。	
次年度の目標・取組み等 (施設所管課) ・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を行うとともに、建設から約30年となり、老朽化への対策が課題となっているため、日々の点検等を通じ、不具合箇所の早期発見に努め、基本協定に定める責任分担に基づき、適切に修繕等を行う。				

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

・長野市社会福祉協議会ホームページにおいて、センターの利用案内を掲載したり、利用申請書の様式をダウンロードできるようにするなどして利用者への情報提供や利用申請がスムーズにできるよう対策をとっている。

・センター利用申し込みに対して、長野市社会福祉協議会総務課の全職員が対応できる体制を整えている。

・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。

・センター利用者会議を開催したり利用者を対象としたアンケート調査を実施し、利用者のニーズの把握に努めた。

・調理室を利用するボランティア団体を募り調理室の清掃を行なった。

・センター前駐車場(市役所第1駐車場)の草取り、清掃作業を長野市社協職員が行い、環境美化に努めた。

・積雪時には、駐車場及び周辺道路の雪かきを実施した。

② 業務の効率化に対する取組み

・コスト削減の資するため、消耗品の圧縮(安価な店舗での購入)を実施している。

・使用していない部屋などの電気を消灯するなど、日頃から節電・節水に努め利用者に対しても張り紙をして節電・節水への協力を呼びかけている。

③ その他

・市民の福祉活動の拠点として、数多くの団体等に利用していただいた。

・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が中心となって様々な自主事業を実施している。

・館内設備に不具合があった際は、すぐに担当職員に連絡が入り迅速な対処をする体制ができている。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

・施設が老朽化してきており、利用者の安全・安心を確保するため、今後も設備の保守及び修理が必要であるが、コスト削減の上からの優良な業者を選定することが課題である。

・蛍光灯の安定器が不安定なため、蛍光管を交換しても点灯しなかったりする箇所が増えてきているので、LEDに交換してほしい。

・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、利用できない状況が今年度もみられた。

(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

・市民の福祉活動の拠点として、数多くの団体等に利用していただいた。

・ボランティアセンターが中心となって行った講座なども多数の参加があり、好評をいただいた。

・施設管理の面では、空調や音響設備の不具合などが発生することがあり、利便性の向上には至らなかった。

② 次年度以降の取組み

・市民の福祉の推進に資するため、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。

・建物の老朽化による修繕箇所増加しているが、日々の点検等により早期発見・修理を行うなど安全管理の徹底を図る。