

# 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. 82  
ID 603211

## 【施設状況】

グループ名称	篠ノ井交流センター、分館(東福寺、川柳、共和、信里、西寺尾、塩崎)、篠ノ井老人福祉センター									
指定管理者名	篠ノ井地区住民自治協議会						法人番号			
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	5965	篠ノ井交流センター					3368	篠ノ井交流センター西寺尾分館		
	3367	篠ノ井交流センター東福寺分館					3365	篠ノ井交流センター塩崎分館		
	3366	篠ノ井交流センター川柳分館					101004	老人福祉センター(篠ノ井)		
	3364	篠ノ井交流センター共和分館								
	3363	篠ノ井交流センター信里分館								
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	【交流センター】:多目的ホール1、学習室1～6 各1、工作室1、和室1 【老人福祉センター】:集会室1～4 各1、料理教室1、音楽室1 【東福寺分館】:学習室2、集会室1、料理教室1 【川柳分館】:学習室3、集会室1、料理教室1【共和分館】:学習室3、集会室1、料理教室1【信里分館】:料理教室1 【西寺尾分館】:学習室2、料理教室1、体育館1【塩崎分館】:学習室3、集会室1、料理教室1									
施設設置目的	【交流センター】:地域づくりに関する活動、社会福祉に関する活動、生涯学習にわたる学習活動その他地域における多様な活動の場を提供するとともに、住民の教養及び地域文化の向上に資する事業を行うことにより、住民交流及び主体的な活動を促進し、もって地域の活性化及び住民福祉の増進に資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	【交流センター】:社会教育事業を行うとともに、市民の生涯学習活動、コミュニティ活動及び地域福祉の増進に資するための諸活動の場等を提供し、市民福祉の推進に寄与することを目的とする施設でより開かれた身近な施設、また、交流センターが地域の中心施設として、まちづくりに貢献する。 【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	【交流センター】:施設の利用に関すること、交流センター事業に関すること、地域との連携等に関すること、市立交流センターとの連携等に関すること、その他の事業に関すること 【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	篠ノ井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4年4月1日		～	令和9年3月31日	5年	当該指定管理者の 管理運営開始日	平成31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

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	3
	交流センター利用者数	人	27,537	33,124	38,178	42,986	113%	
	交流センター利用率	%	27.3	31.9	37.5	37.0	99%	
	交流センター分館利用者数	人	19,852	18,746	26,292	31,891	121%	
	交流センター分館利用率	%	8.8	8.2	11.3	12.6	112%	
	老福:生きがいづくり講座受講者数	人	3,931	3,148	5,571	7,234	130%	
	老福:地域福祉活動利用者数	人	174.0	282.0	486.0	458.0	94%	
	老福:グループ活動利用者数	人	2,954	2,317	4,678	5,328	114%	
	(特記事項)							
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	【交流センター】 ・篠ノ井交流センターの利用許可、不許可に係る事務 ・社会教育法第22条に規定する事業の実施に関する業務 ・篠ノ井交流センターの施設、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)	【交流センター・老人福祉センター共通】 ・センターだより 3回/年 発行(全戸配布)。また、ホームページの更新により情報発信を行い、活動の広報をした。 ・上記のほか、講座の開催案内にあたり、チラシの回覧やマスメディア(週刊長野、市民新聞等)を活用した。 ・コロナ対応では、併設の老人福祉センターが高齢者施設であることから、引き続きマスク着用の協力を呼び掛け、利用者のご理解のもと安心感のある施設となった。 【老人福祉センター】 ・交流センター(1階ホール)の利用がある日は、駐車場不足が発生することから、講座開催日を調整し対応した。						

## 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 【交流センター・老人福祉センター共通】 ・講座終了時にアンケートを実施し、次回の講座企画の参考としている。 ・利用日誌に気づいたことを記入する欄を設けたり、部屋使用簿の返却時に声掛けをするなど利用者要望の把握に努めている。			
	(3) 調査、会議等の結果 【交流センター】 実施した一般講座：43講座(83回) 講座参加者数：2,724人 うち アンケート回答者数927人 満足：83.4% やや満足：15.1% やや不満：1.5% 不満：0% 【老人福祉センター】 ・ティスコダンス 受講者144人 満足 100% / ・ストレッチとピラティスと筋トレ 受講者38人 満足100% ・低栄養改善の季節の料理 受講者12人 満足100% / ・紫式部と源氏物語 受講者48人 満足 100%			
利用者評価	利用者からの評価・苦情等	(1) 良好とする評価 【交流センター】 ・幅広いジャンル(ヨガ・体操・IT・書道等)で講座を開設しているので選択肢が多いと好評である。 ・年間を通じて、計画的・習慣的に学べるので、週のルーティンとなっていると喜ばれている。 ・老人福祉センターとの併設効果で館内の掲示板やチラシ等で様々な情報を受けることが可能となり、更に、講座選択の幅に広がりができたとの声が多い。 ・館外学習のうちバスを利用する講座(絵画教室、郷土の歴史、絵手紙、野鳥観察会、デジカメ写真教室、歴史講座等)を提供し、喜ばれた。 【老人福祉センター】 ・新型コロナウイルス感染症が5類に移行し、全集会室貸出人数の最大値まで利用可能として、施設の有効活用に努めた。		4
		(2) 苦情・改善等の要望事項 【交流センター】 ①教養講座の講師や受講生が固定化しつつある。また、新規の申込者は、ベテランの中になじむのに時間がかかる、という意見があった。 ②講座終了後のアンケートはどう生かされているのか。設問中、男女を問う意味は何か。という意見があった。 ③教養講座発表会が負担となっている、という意見があった。 ④その他、施設の設計、設備、管理上の問題への要望等があった。 【老人福祉センター】 ・講座申込の受付方法について、電話と窓口での受付が同時に混みあうことがあり、先着順の判断が難しくなっている。		
		《対応措置》 【交流センター】 ①毎年、見直しをかけ対応している。また、新規の方を優先し受け入れている。開講式には、新規受講者の紹介と受け入れについて依頼している。 ②アンケートは、今後の運営の参考に活かせるものについて実施している。なお、男女は国への報告時必要であることから協力を依頼している。 ③教養講座の発表会は必須ではないので、柔軟な対応を依頼した。 ④その他については、建設間もない施設であることから、当面改修は困難であることや、管理上現時点では対応できないこと説明し理解を求めた。 【老人福祉センター】 ・参加希望者が多くなると予想される講座は、可能な限り講座数を増やして対応した。		

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	5,571,000	利用料金	7,411,230	歳入	使用料			使用料	
		指定管理料	43,363,000	指定管理料	43,363,000		雑(納付金)	4,693,474		雑(納付金)	5,453,320
委託料			委託料		行政財産目的外使用料		2,092	行政財産目的外使用料	0		
販売収入等			販売収入等		貸付料			貸付料			
その他収入		1,600,000	その他収入	1,600,154	その他		0	その他	1,950,664		
	計	50,534,000	計	52,374,384		計	4,725,120	計	7,432,152		
支出	人件費	21,591,000	人件費	21,250,154	歳出	指定管理料	43,363,000	指定管理料	43,363,000		
	設備管理費	4,083,000	設備管理費	4,288,269		委託料	176,000	委託料	0		
	備品購入費	200,000	備品購入費	333,680		需用費	4,554,791	需用費	5,324,638		
	修繕費	660,000	修繕費	1,475,009		役務費	0	役務費	550		
	光熱水費	9,382,662	光熱水費	7,543,818		使用料・賃借料	240,217	使用料・賃借料	234,064		
	事業費	8,329,000	事業費	7,670,776		修繕費	495,000	修繕費	61,490		
	事務経費	6,388,028	事務経費	5,585,891		工事請負費		工事請負費			
	本社経費		本社経費			備品購入費		備品購入費			
	その他	2,024,000	その他	1,909,045		その他		その他			
		計	52,657,690	計		50,056,642		計	48,829,008	計	48,983,742
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	-2,123,690		2,317,742		差引	-44,103,888		-41,551,590			
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)									42.5%		
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	<input checked="" type="checkbox"/>	4
	配置実績 (うち市内雇用職員数) 交流センター所長兼老福センター所長1人(1人)、主事5人(5人)、交流センター事務職員1人(1人)、老福センター事務職員2人(2人)		
	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"/>	4
	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"/>	4
	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"/>	4
	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"/>	4
	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		

## 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。

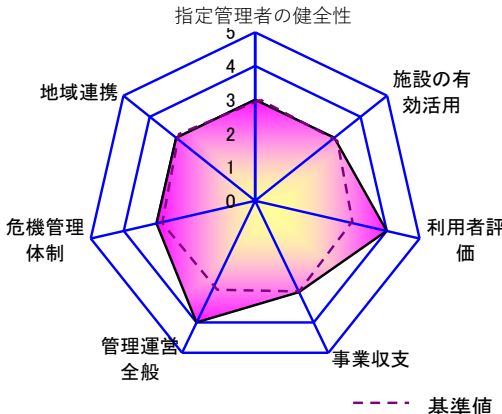
No. 82

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
	1 地域住民の諸団体、各サークル等と連携すると共に、必要により各法人、企業、学校等とも情報を共有し係わりを広める。 2 地域の課題を焦点化し、地域の求める各種講座・集会・講演等の生涯学習や地域福祉活動の実践に役立つ講座を企画運営する。 3 歴史・社会事項、農業者、事業者等と連携し人材の発掘・育成に努め、また、地元から職員の雇用に努める。 4 各分館をはじめ83の地域公民館と情報を共有し連携を深め地域の生涯学習の向上に努める。 5 センター職員は、地域住民及び各団体・サークル等の要望・意見等をお聞きし地域住民が求めるセンター運営につとめる。 6 センターは地域活動の拠点施設として地域住民による主体的なまちづくり活動や交流の場としての活用が期待されることから、地域住民の願う支援を行い、積極的に地域住民と連携を図る。 7 様々な機会をとらえて、利用の拡大につながる情報提供に努める。		

## 【総合評価】

評価項目			評価	得点	総合評価	
総合評価	指定管理者の健全性	3	6	合計得点		
	施設の有効活用	3	12			
	利用者評価	4	16	68		
	事業収支	3	6			
	管理運営全般	4	16			
	危機管理体制	3	6			
	地域連携	3	6			
	評価理由		【利用者評価】を「4」とした理由 ・講座終了時のアンケートにおいて、交流センター・老人福祉センターともに高い評価を得ており、アンケートを活用した講座を企画・運営するなどサービス向上に繋がったこと。を評価した。 【管理運営全般】を「4」とした理由 ・老人福祉センター併設という特性上、新型コロナウイルス感染症の5類移行後も、継続して拡大防止対策(3密回避、換気の徹底、消毒・マスク着用等の協力依頼)を、利用者へ丁寧に説明を行い理解を得ながら実施し、大きなトラブルは確認されなかったこと。 ・業務をお互いにフォローしあい、時間外勤務を抑えたこと。 ・意思疎通を図るため、全ての起案を住自協会長まで確認し、組織として状況把握に努めたこと。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)		【交流センター・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

## 【交流センター】

- ・講座終了後のアンケート結果をはじめ、終了後の聞き取り等で満足度・要望等を把握し、講師の選定、講座の開講等でサービス向上に努めた。
- ・必要に応じて、講座毎にチラシやポスターを作成し周知徹底に努め受講機会の向上に努めた。
- ・教養講座のIT・書道・体操の講座は参加希望が多く、内容を初級向け・中級向け等の2クラスに分け、希望者の要望に応じている。
- ・講師の高齢化が進み、受講生も10年以上という方が大半を占めてきている。熟練の技を活かしつつ、継続を含めて、学び直しのきっかけが提供できるよう、学期・時間短縮に努めている。併せて、サークルへの移行がスムーズにいこう支援する旨話し相談に応じている。

## 【老人福祉センター】

- ・篠ノ井地区住民自治協議会や地域との連携事業として、フレイル予防講座など地域課題に添った講座を開講した。
- ・センター芸能祭(文化芸術団体等による実行委員会形式、交流センター・老人福祉センター共催)を実施し、日頃の活動を発表しあった。併せて、交流センターとの併設5年を記念して、「特別展示」を実施し、館内に彩を添えることができ来場者にも好評であった。
- ・講座受講者等にアンケートを行い、要望を把握しサービスの向上に努めた。
- ・毎月チラシを発行し、広く参加者の募集に努めた。

## ② 業務の効率化に対する取組み

## 【交流センター】

- ・講師との連携を密にし、講座内容の充実を図り、利用者とのコミュニケーションを大事に対応した。(学習室の変更、部屋の机の配置、マイクの使用等)
- ・日頃から経費節減に努め、分館の施設改修を実施し、「選ばれる施設」として、利用者の利便性の向上に努めた。

## 【老人福祉センター】

- ・講座講師との連携を密にし、講座内容の充実を図るとともに、利用者へのアンケートによって要望や意見を把握し、コミュニケーションを図りながら講座を実施した。
- ・日頃から経費節減に努めつつ、利用者の利便性の向上に努めた。

## ③ その他

## 【交流センター】

- ・<利用人数統計に反映されない利用がある>
- ・生涯学習以外の主な利用者数は、ワクチン接種に7,770人、選挙投票者数(期日前含む)は11,492人であった。
- ・2階ラウンジは展示等で利用されることが多いが、学習室ではないので、観覧者数の把握ができていない。

## (2) 指定管理者業務実施上の課題

## 【交流センター】

- ・貸館予約システムの1年後の導入・稼働に向けて、公民館・交流センターのカスタマイズが限定されるという方向が示されている。利用者の混乱を招くこと無くスムーズに移行できるよう対応したいと思っているが、その具体が見えていない。
- ・分館一律廃止の方向が見直され、利用人数等を分析し、施設面では若干の修繕を行いながら、できるだけ長く利用する方向が示されている。そうした中、分館等の修繕対応に苦慮している。(東福寺屋根雨漏り改修、西寺尾体育館老朽化対応、信里分館の管理等)
- ・講座の内容をより質の高い充実したものにするため、参加費もしくは受講料を徴収したいところだが、規程上それができない。
- ・講師への謝礼額が数年据え置きとなっていることから、講師の受け手が限定されている傾向にある。予算の範囲内で、センターの裁量で幅広い講師陣に講師を依頼できるような方向が見えていない。
- ・公民館から交流センターに移行し5年が経過したこと、また、住民自治協議会が公民館及び交流センターの施設を受託管理して10年目となることから、課題を検証し今後の適正な運営に生かす。

## 【老人福祉センター】

- ・住民により近い住民自治協議会の運営のため、サークルに加えて、地域の会合や高齢者の居場所づくりによる施設活用を促進していくにあたり、回覧・HP等により情報周知を積極的に行った。
- ・篠ノ井交流センターとの併設5年目となり、住民自治協議会の受託になったことの検証を行い、今後の運営に生かす。

## (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

## 【交流センター・老人福祉センター共通】

- ・コロナ禍により、withコロナ、afterコロナを認識しながらの運営から、5類に移行され、徐々にコロナ前の受入(人数・場所)が可能となる中で、適正な運営に努め、計画や目標どりの運営ができた。
- ・イベント・事業により、地域の方の交流の場としての役割を担うことができた。
- ・複合施設としての利点を活かし、施設の有効活用を図るとともに、交流センターと老人福祉センターがさらに連携して事業展開を図ることができた。

## ② 次年度以降の取組み

## 【交流センター・老人福祉センター共通】

- ・地域文化教養の受発信機能を発揮するとともに、地域住民の交流の拠点としての機能を発揮する。
- ・複合施設の利点を活かし、施設の有効活用を図るとともに、交流センター・老人福祉センター相互の更なる連携、事業展開を図る。

## 【交流センター】

- ・施設管理マニュアル、危機管理マニュアルによる適切な施設管理運営を行う。
- ・幅広い世代へニーズに応じた学びの場を提供し、生涯学習の推進を図る。
- ・住民自治協議会、各種団体、大学・企業・NPOなど関係機関と連携・協働し、地域コミュニティ活動の展開を図る。