

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. 83
ID 603212

【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

No. 83

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	評価
	吉田公民館 利用者数	人	22,912	20,987	29,765	35,608	120%	3
	吉田公民館 利用率	%	23.3	21.4	28.8	31.7	110%	
	老福:生きがいづくり講座受講者数	人	1,808	1,667	3,203	2,919	91%	
	老福:地域福祉活動利用者数	人	193	69	56	76	136%	
	老福:グループ活動利用者数	人	676	481	376	91	24%	
(特記事項) 老福:活動グループの減少(OB会が終了したため)								
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	【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(全戸配布)。また、ホームページの更新や、YouTubeの動画など、スムーズな情報発信で分かりやすく、親しみの持てる施設を目指した。 ・上記のほか、区長等の協力を得て、頻繁に講座案内のチラシを回覧した。また「広報ながの」「生涯学習だより」やマスメディア(週刊長野、市民新聞)も活用した。						

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		4
	(2) 調査、会議等の内容 【公民館・老人福祉センター共通】 ・講座受講者を対象に、講座終了時にアンケートを実施した。アンケートには、今後受講してみたい講座の内容等を記載する欄を設け、利用者ニーズの把握に努めた。 ・貸館利用者には、利用簿に要望記載箇所を設けるとともに、鍵の返却時等に聞き取りを実施した。			
利用者からの評価・苦情等	(3) 調査、会議等の結果 【公民館】 実施した一般講座:13講座(26回) 講座参加者数:310人 アンケート回答者数223人 満足:92.8% やや満足:6.3% やや不満0.9% 不満 :0% 【老人福祉センター】 生きがいづくり講座 10講座 参加者411人 アンケート回答者数 368人 とても良い212人(51.6%)、良い116人(28.2%)			
	(1) 良好とする評価 【公民館】 どの講座においても、内容や講師への満足度が高く好評だった。 職員の対応についても、プロジェクターの設定などで事前の説明を何回でも丁寧に教えていただけると喜ばれている。 講座で製作した作品を積極的に展示しており、見ていて楽しい、講座のイメージがしやすいとお声が多数寄せられた。 【老人福祉センター】 ・地域包括ケア推進課や地域包括支援センターとの情報交換により、高齢者の関心が高い新規の講座を企画・開催し、好評を得た。 ・今年度新たに企画した「包丁研ぎ講座」が特に人気だった。			
	(2) 苦情・改善等の要望事項 【公民館】 A.換気を行っているため、部屋が寒かったとお声をいただいた。 B.講座申込の際に受付終了とお伝えしたところ、何回も電話したがつながらなかったと苦情があった。 【老人福祉センター】 ・ボランティアルームの活用を望む声が多くあった。			
	≪対応措置≫ 【公民館】 A.冬場はエアコンの温度を上げててもなかなか温まらないため、どの講座の案内時にも、羽織るものをご持参いただくようお願いすることとした。 B.お詫びするとともに、定員越えによるお断りが多数あった講座では、追加実施を行った。 【老人福祉センター】 ・ボランティアルームなど施設の有効活用を検討する。			

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	1,369,950	利用料金	1,371,104	歳入	使用料	137,520		使用料	104,290
指定管理料		28,616,000	指定管理料	28,616,000	雑(納付金)		1,849,730	雑(納付金)	2,055,408		
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		779	その他収入	5,611	その他			その他			
計		29,986,729	計	29,992,715	計		1,987,250	計	2,159,698		
支出	人件費	13,492,000	人件費	13,689,679	歳出	指定管理料	28,616,000	指定管理料	31,716,400		
	設備管理費	2,755,000	設備管理費	2,771,360		委託料	121,000	委託料			
	備品購入費		備品購入費			需用費	1,509,004	需用費	1,740,383		
	修繕費	320,000	修繕費	500,863		役務費		役務費			
	光熱水費	7,250,000	光熱水費	9,371,440		使用料・賃借料	291,866	使用料・賃借料	266,425		
	事業費	2,620,000	事業費	2,615,026		修繕費	0	修繕費	640,200		
	事務経費	2,467,329	事務経費	2,113,348		工事請負費	17,499,000	工事請負費	51,570,000		
	本社経費		本社経費			備品購入費	0	備品購入費	385,000		
	その他	1,082,400	その他	1,100,600		その他		その他			
	計	29,986,729	計	32,162,316		計	48,036,870	計	86,318,408		
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		-2,169,601		差引	-46,049,620		-84,158,710			
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)									42.6%		
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。

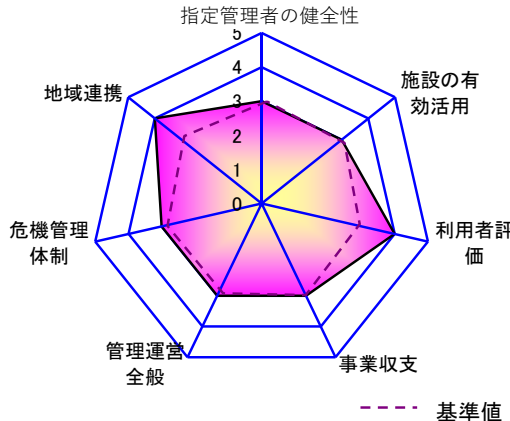
区分	確認内容	チェック欄	評価
職員配置	1 施設管理運営に必要な人員が、適正で有効に配置されているか	☒	3
	配置実績 (うち市内雇用職員数) 館長兼所長1人(1人)、主事1人(1人)、公民館事務職員2人(2人)、老福センター事務職員2人(2人)		
	2 専門性を備えた職員、有資格者が必要に応じて配置されているか		
	3 労働関係法令を遵守し、職員の適正な労働条件を確保しているか		
	4 職員の資質・能力向上を図り、施設を適切に運営するための取組みや研修がなされたか		
平等利用	1 特定の団体や個人に偏らない、公平・公正な、透明性の高い運営がなされたか	☒	3
	2 使用許可、減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	☒	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行われたか	☒	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	☒	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	評価	
			チェック欄	
危機管理体制	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		評価
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。	
	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
	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】

【総合評価】					
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	合計得点	
	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		
	66				
評価理由	【利用者評価を4とした理由】 ・初めての方が参加しやすいよう、大人数の講座の開催や年代に応じた選曲(歌の講座)の配慮など、気持ち的に不安を下げられるような工夫をしたこと。 ・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。 ・普段参加できない学生や社会人向けに土曜や夜間の講座を開設するなど、受講対象者を広げる取り組みをしたこと。 を評価した。 【地域連携】を「4」とした理由 ・地元出身の江戸時代の俳人「茂呂何丸」にちなみ、俳句大会を地域公民館や学校と連携して開催したり、「何丸音頭」を講習会や夏祭りを開催して継承し、地域の魅力をいかしていること。 を評価した。				
	取り組み・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・ 取り組み等 (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】

・ギター講座は、テスト的に開催日を土曜日として、普段は参加できない学生や平日勤務者など幅広い世代に参加を募った。また、年代によってギターの種類が異なる場合もあるため、種類を絞らず受講対象者を広げることができた。

・本年度も、講座、サークル、個人の作品を積極的に展示した。3Fだけでなく、2F(支所のフロア)もお借りした。特に2Fの壁面は照明があたり、見栄えするので、土日も鑑賞できるように、シルバー日直さんをお願いして、日中照明を点灯していただいた。書道、絵手紙、水彩画に切り絵、写真等ジャンルも広がってきた。継続の要望が来ている。

【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3講座(セラバンドでストレッチ、転倒・骨折予防、いってみようかがやきへ)、文科系講座を3講座(音楽ひろば、レコード&CDカフェ、松代歌碑めぐり)、要望を受け実施した2講座(包丁研ぎ講座、おいしいコーヒーの淹れ方)などを新設し、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】

・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。

【公民館】

・年間実施する親子教室や読み聞かせ、クラフトバンド講座等で、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。ボランティアの調整は、講師にお願いしているため、今後の検討課題である。

【老人福祉センター】

・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、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う。今回、南部図書館が閉館中は、図書業務の大幅な減少を実感した。職員に対し暴言に近い言動を繰り返す方がいる。お客さまと言っても、最近カスタマーハラスメントが目立まれ、市として対応を検討していると思うが、職員を守るためどこまでの言動に対し、どのように対応できるのか。

・設備の老朽化が際立っている。毎年要望済み。

・講師謝礼金額は正確ではないが、かなりの期間現在の金額である。毎年、最低賃金が増える傾向を考えると増額の必要性を感じる。長期間継続している講師からは直接増額を要求する声はない。短期講師の場合、低額な講師料に継続を辞退のケースがあるが、少数である。本音が聞きにくい内容のため、この問題は市として現在の講師料の妥当性を検証いただき、より良い講師に見合った講師料増額をお願いしたい。

・学びの課と人件費について協議を行い、条件付きで女性職員2名フルタイムの了承を得た。指定管理料は5年間同額であり、毎年最低賃金の上昇が見られるため、事業費から人件費への流用あるいは人件費への補填を考慮すべきと考える。2名フルタイムは他の予算への影響を十分に考慮検討し必要があれば行う。

【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】

＜施設管理＞継続して要望していた教室、フロアの空調機器の交換と多目的ホール水銀灯のLED化について、令和6年度実施が決まった。

＜予算管理＞電気・ガス料金の高騰が継続している。定期的に市へ情報提供した。予算超過を懸念して修繕費、消耗品費を必要最低限に押さえた。本年度も時期はズレたが補填が決まった。

＜労務管理＞3月でベテラン職員1名が退社。4月に入りもう1名の職員が体調を崩し退社。急遽、募集面接を行い職員1名を5月より採用した。引継ぎ期間もなく、業務を行いつながらの修得であったが、全員で協力し老福職員の支援もあり、ご利用者に迷惑を掛けることなく業務を実施できた。

＜講座運営＞地域との連携事業は数年ぶりに実施できた。成人学校は講師の都合で1講座減少したが、一般講座は前任が予定した講座を変更したものがあつたが、新設、変更、追加で補った。テスト的にギター講座を土曜日に実施。普段来れない10代(高校生)40代50代の勤務者の参加があった。(市の職員も参加)。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、職員の入れ替わりがあり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。

【老人福祉センター】

・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ことができた。

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。

・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、昨年度同様、長野市民新聞を中心に週刊長野、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】

・「ご利用者にやさしい公民館」を継続する。

・回数増の要望があつたヨガ、ギター講座を成人学校で実施を検討したい。

・先着順は止めて欲しい、電話がつながらないとの苦情に対し、まず若い世代の講座で成人式で使用したQRコードでの申込・抽選対応を検討する。

・高騰が続く光熱費について、令和6年度の指定管理料を増額いただいたが、既に前年度より値上がりが見られる。令和5年度の補填分とともに情報の共有化を行い注視して行きたい。

・ノルテナがの空調設備改修が決まった。3F公民館部分は9月に優先して実施する予定だが、年間計画部分は調整連絡を始めている。既に一般のご利用者から9月度の問い合わせがある。学びの課と情報の共有化を図りご利用者に支障のないように対応したい。

・9月は、多目的ホールの使用が可能である。次年度、ホール水銀灯のLED化も実施するため、9月を避けまたイベント日を避けた調整を早めに対応したい。

・職員2名の入れ替えを予定している。引継ぎをきちんと行い業務に支障がでないよう対応したい。

【老人福祉センター】

・人気の高いフレイル予防運動講座の定員の見直しを行う。

・ボランティアの一層の育成に努める。