

【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】:地域福祉活動の促進を図るとともに、高齢者福祉の増進を図ることを目的とする。								
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、市民福祉の増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】:老人福祉法(昭和38年法律第133号)第15条及び長野市老人福祉センターの設置及び管理に関する条例に定める老人福祉施設として、高齢者に対して、健康の増進、教養の向上及びレクリエーション、地域福祉活動の促進を図る。								
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】:老人福祉センター事業に関すること、その他の事業に関すること								

【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	1 回	
指定期間	平成31年4月1日	～	令和4年3月31日	3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

施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)	利用区分等	単位	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	対前年比	評価
	交流センター利用者数	人		50,666	27,537	33,124	120%	
	交流センター利用率	%		36.8	27.3	31.9	117%	
	交流センター分館利用者数	人		35,862	19,852	18,746	94%	
	交流センター分館利用率	%		13.7	8.8	8.2	93%	
	老福・生きがいづくり講座受講者数	人		4,388	3,931	3,148	80%	
	老福・地域福祉活動利用者数	人		651	171	282	165%	
	老福・グループ活動利用者数	人		5,327	2,954	2,317	78%	
(特記事項)【令和3年度】 【交流センター】新型コロナウイルス「まん延防止等重点措置」適用のため、公民館(1月28日～3月6日)は休館とした。開館時も感染対策のため、教室の収容人員を制限したこと、高齢者等が利用を自粛したこと等によりコロナ禍以前より利用者が減少した。 【老人福祉センター】新型コロナウイルス感染拡大防止対策のため、老人福祉センター(4月1日～4月21日/8月19日～9月21日/令和4年1月12日～3月31日)を休館とした。開館後も感染対策のため、教室の収容人員を制限したこと、高齢者等が利用を自粛したこと等により利用者が減少した。								
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】 ・ホームページは見やすい画面を心掛け、施設の案内や講座の募集、講座の様子を公開し、随時更新している。 ・講座の募集は、ホームページ、地区回覧、新聞の講座募集欄等を活用し、幅広く募集している。また、見て分かるチラシづくりを心掛け新規受講者の拡大を図った。 ・駐車場整備が終了し、快適な環境の中で利用者要望に応えることができた。なお、交流センターホールの利用がある日は、駐車場不足は避けられないことから、開催日を変更して調整した。 ・新型コロナウイルス感染拡大防止対策の徹底について、入口での検温やわかりやすい場所に手指消毒を配置するなど、安心安全な施設をアピールするとともに、利用中の換気や利用後の学習室・集会室の消毒について、分かりやすい案内パンフレット等を作成し、利用者に協力いただいた。 【老人福祉センター】 ・コロナ感染防止対策で施設休館となり、再開後も講座の延期、貸出人数の半減等制限制約の中での運営となってしまったが、利用者説明責任を果たすことで、施設の有効活用に努めた。							

3

3 利用者評価

	区分	内容		評価
	利用者評価	利用者要望把握	(1) 利用者要望把握方法	
利用者からの評価・苦情等		(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(交流センター)に気づいたことを記入する欄等を設けたり、利用日誌・部屋使用簿(老人福祉センター)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。 ・施設内では、あいさつ等積極的に行うなど利用者への声掛けを行い、会話の中から利用者要望の把握に努めている。	
	利用者からの評価・苦情等	(3) 調査、会議等の結果	【交流センター】 実施した一般講座 24講座(50回) 講座参加者数 1,414人 うち アンケート回答者数 544人 満足 80.7% やや満足 18.2% やや不満 1.1% 【老人福祉センター】 「姿勢を良くして元気に歩こう講座」 受講者数19人 満足100% 「優ちゃんのおたっしや体操講座」 受講者数20人 満足100% 「夏休み工作革のコインケースを作ろう講座」 受講者数17人 満足100% 「色えんぴつで描いてみよう講座」 受講者数18人 満足93% やや満足7%	
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】 「いろは講座」は、各分野の精通した講師が講義を行い、5回講座で実施した(東京オリンピック・科学・健康・ピアノコンサート・藤村の世界)。5回の連続講座だが、各回ごと講義の内容が異なり、それぞれの講座内容が充実していたとの声が多く評価が高かった。 「デジカメ講座」講義、撮影会、講評、展示会までを含めた講座で、達成感が高いと好評であった。季節の風景を撮影するため、地元再発見にも繋がった。 職員の対応について、明るく気持ちの良い接遇で、センターに来るのが楽しみになった、心地よい空間で生活のサイクルになっていると好評だった。	4
	(2) 苦情・改善等の要望事項	【交流センター】 ①コロナ対応で、人数制限を設けながら教室の調整にあたっているが、隣室の音漏れ等で苦情があった。 ②老人福祉センターの料理教室を使用している料理系講座について、交流センター(公民館)は開館しているが老人福祉センターが新型コロナウイルス感染拡大防止対策のため休館したことに伴い休講が多く、残念がられた。 ③簡易カーペットの廊下は、靴を脱いで靴下での使用とし、スリッパ等を使用不可としていることについて、靴下では寒いという苦情があった。 ④部屋使用にあたり、コロナ感染防止対策での自粛依頼や利用時間を2時間に短縮することに、難色を示す方がいた。 ⑤成人式の記念写真について、例年とは違う写真撮影形態に納得がいけない保護者から、学び課へ直接苦情の連絡があった。 ⑥160台の駐車場は、平日の諸使用に加えて100人を超えるホール使用があると不足し、支所にも苦情があった。 【老人福祉センター】 ・換気対策を徹底する中で、各部屋ドア、窓を開放しての利用が「寒い」「丸見えて抵抗がある」との指摘があった。		
「対応措置」		【交流センター】 ①別部屋の提案をしたが、同部屋で音漏れ対策を取りながら活動することとなった。 ②4年度からは、交流センター(公民館)と老人福祉センターの料理教室の新型コロナウイルス感染拡大防止対策を統一した。 ③一部の学習室を靴のまま利用できるように変更し、それ以外は実態を説明しご理解をいただいた。 ④案内パンフレット・チェックシートをわかりやすく作成し、協力を依頼した。 ⑤令和4年度の成人式写真撮影については方法を検討することとした。 ⑥100人を超すホール使用者には、駐車場係員を置くなどの対応を依頼した。 【老人福祉センター】 ・換気を徹底する中で、必要性を理解していただき協力を依頼した。暖かい服装や厚着・重ね着での来所に変化している。		

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和3年度)				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		令和3年度決算		令和2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	5,854,000	利用料金	4,959,214	使用料	0	使用料	
	指定管理料	56,438,000	指定管理料	41,725,368	雑(納付金)	3,719,143	雑(納付金)	3,282,903	
	委託料	0	委託料		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	49,000	販売収入等		貸付料	0	貸付料	0	
	その他収入		その他収入	36,200	その他	0	その他	0	
	雑(売電)				雑(売電)	51,775	雑(売電)	211,728	
	計	62,341,000	計	46,720,782	計	3,770,918	計	3,494,631	
支出	人件費	21,152,136	人件費	21,849,929	指定管理料	41,725,368	指定管理料	43,319,595	
	設備管理費	4,606,000	設備管理費	4,113,467	委託料	0	委託料	0	
	備品購入費	200,000	備品購入費	1,659,363	需用費	3,589,609	需用費	3,146,962	
	修繕費	755,852	修繕費	339,785	役務費	0	役務費	0	
	光熱水費	21,450,000	光熱水費	6,304,368	使用料・賃借料	129,534	使用料・賃借料	135,941	
	事業費	7,028,000	事業費	5,206,210	修繕費	0	修繕費	313,500	
	事務経費	4,293,848	事務経費	3,315,092	工事請負費	821,058	工事請負費	0	
	本社経費	0	本社経費		備品購入費	0	備品購入費	0	
	その他	2,855,164	その他	2,633,328	その他	0	その他	0	
	計	62,341,000	計	45,421,542	計	46,265,569	計	46,915,998	
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		1,299,240	差引	-42,494,651		-43,421,367	
人件費比率【人件費(賃金等)／令和3年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)								48.1%	
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	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	配置実績 (うち市内雇用職員数) 交流センター所長・老人福祉センター所長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		
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	<input checked="" type="checkbox"/>	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	<input checked="" type="checkbox"/>	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	<input checked="" type="checkbox"/>	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	<input checked="" type="checkbox"/>	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	<input checked="" type="checkbox"/>	3

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	評価
<p>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。</p> <p>協定内容・指定管理者提案</p> <p>追加された内容、未実施の内容及びその理由</p> <p>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げる。 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。</p>	4

【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		66	

評価理由	<p>【交流センター・老人福祉センター】共通 施設利用者は、公民館 33,124人、老人福祉センター5,747人でコロナ禍前より減少しているが、新型コロナウイルス感染拡大防止対策による休館と講座等の縮小によるもので、適正に運営されていた。 【利用者評価】を「4」とした理由 ・新型コロナウイルス感染拡大防止対策による3密回避や換気の徹底、消毒等の協力依頼は、利用者に丁寧な説明を行い、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。 ・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つなげたこと、を評価した。 【地域連携】を「4」とした理由 ・住民自治協議会や地域との連携事業として、フレイル予防講座を実施など、地域課題に沿った講座を開講したこと。 ・地域の学びに関する講座を開催していること。 ・簡易な修繕、物品の購入については、地域内業者に依頼したこと、を評価した。</p>
------	---

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)	<p>【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感染拡大防止対策を徹底し、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を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。</p>
---------------------	--

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】

- ・コロナ感染防止対応を組み入れた施設案内パンフレットを作成し、一律同様の対応を可能とした。
- ・市民講座後のアンケート結果により、要望を把握、サービス向上に努めた。
- ・分かりやすく、魅力的で発信力の高いチラシやポスターを作成・配布し、受講機会の向上に努めた。

【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・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。
- ・講座等の度にアンケートを行い、要望を把握しサービス向上に努めた。
- ・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。
- ・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る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、利用者の利便性の向上に努めた。

③ その他

(2) 指定管理者業務実施上の課題

【交流センター】

- ・Withコロナ、Afterコロナを見据えた施設運営、予約の方法、受講生のオンライン視聴環境、効果的なHPの作成等において、専門性の高い知識・人材が不足している。

【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う。
- ・篠ノ井交流センターとの複合施設となり、より強い連携が図られているが、地域福祉活動等地域内での世代間交流やボランティア活動の支援の具体策を見出す。

(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】

- ・コロナ禍であるが適切な対応に努めてきた自負はあるが、制限制約の中での運営であり、利用者数を見ても限定されていることから、プラスマイナスで計画どおりとした。

【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感染拡大防止対策を徹底し、講座の開講及び貸館を行い、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更に連携して事業展開を図ることができた。
- ・前年度に比べ、新型コロナウイルス感染症による休館期間が長期化したことや利用者の自主的な利用自粛があったため、利用者数は前年度よりも減少した。

② 次年度以降の取組み

【交流センター】

- ・適切な管理運営
- ・新型コロナウイルス感染拡大防止対応
- ・Withコロナ、afterコロナを見据えた講座等のあり方とネット視聴環境対応
- ・公共施設個別施設計画による施設のあり方研究

【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感染拡大防止対策を徹底を継続し、利用者が安心して利用できる施設運営を行う。
- ・地域文化教養の受発信機能を発揮し、地域住民交流のハブ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。
- ・地域により近い組織である住民自治協議会が施設管理運営を担うことで、地域に寄り添った運営となるような方策を見出す。
- ・施設利用料収入の適切な管理を継続する。