

令和6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等										
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

No. 7

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3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	対前年比	評価
	会議室	件	2,157	2,460	2,311	2,103	91%	4
	研修室	件	699	678	667	590	88%	
	料理実習室	件	160	214	283	253	89%	
	ホール	件	723	838	840	702	84%	
(特記事項) エレベーター更新工事に伴うエレベーターの使用停止(停止期間：R6.12～R7.2)が影響し、前年度を下回る利用件数となった。								
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	・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運営事業						
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、指定管理者担当課職員全員が対応できる体制とした。 ・指定管理者ホームページにおいて、施設の休館情報の掲載や施設使用許可申請書様式ダウンロードできるようにした。 ・利用者の利便性向上のため、Wi-fi環境を整えた。 ・長寿命化工事に伴う臨時休館やエレベーターの停止について、利用者に対し、周知を図った。						

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 ・アンケート用紙及び投函箱を設置し、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 ・満足度を評価してもらうアンケート内容となっている。 ・5名からアンケートの回答があった。 ・サービスや設備等の満足度に関する設問において「満足・やや満足」と回答した者の割合は次のとおり 開館時間…80% 接遇態度…80% 使いやすさ…50% 予約期間…60% 予約方法…60% 清潔さ…80% 駐車スペース…60%			
利用者からの評価・苦情等	(1) 良好とする評価 ・居心地がいい ・無料で使用できる ・中心市街地にあり使いやすい、利便性が高い ・ちょうどいい大きさの会議室がある			3
	(2) 苦情・改善等の要望事項 (利用者からの提案) ・施設内にフリースペース等を設置し、若者の利用促進を図ったらどうか。 ・若者と高齢者の交流のきっかけとしてボードゲームイベントの開催もいいと思う。			
	《対応措置》 ・今後の施設運営の参考とする。			

4 事業収支

No. 7

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和6年度)				市の収支				評価		
		年度計画額		収支実績額			令和6年度決算			令和5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	65,410	歳入	使用料	0		使用料	0
		指定管理料	17,788,000	指定管理料	17,788,000		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	76,931		行政財産目的外使用料	150,438
		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	885,907		その他	866,882
				R5年度補填	446,365		社会福祉施設整備債	55,300,000			
	計	17,839,000	計	18,299,775	計	56,262,838	計	1,017,320			
支出	人件費	2,545,000	人件費	2,545,000	歳出	指定管理料	17,788,000	指定管理料	17,748,000		
	設備管理費	13,779,000	設備管理費	15,463,453		委託料	2,554,113	委託料	176,000		
	備品購入費	0	備品購入費	0		需用費	13,618,363	需用費	12,792,083		
	修繕費	281,000	修繕費	297,500		役務費	0	役務費	0		
	光熱水費	0	光熱水費	0		使用料・賃借料	548,241	使用料・賃借料	617,236		
	事業費	0	事業費	0		修繕費	0	修繕費	0		
	事務経費	586,000	事務経費	1,457,122		工事請負費	62,233,600	工事請負費	1,614,800		
	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		
						R5年度補填	446,365				
計	17,839,000	計	20,411,075	計	97,188,682	計	32,948,119				
自主事業	収入	0	収入	0							
	支出	0	支出	0							
	自主事業損益	0	自主事業損益	0							
損益	0		-2,111,300		差引	-40,925,844		-31,930,799			
人件費比率【人件費(賃金等)／令和6年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)									12.5%		
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
管理運営全般	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、他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				
		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					

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	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。	3
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	
・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、社会福祉法人からの物品及び役務の提供 ・障害者施設が行う物販への協力	

【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	4	8	合計得点 66
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、令和6年度は、長寿命化工事の実施に伴い、施設の臨時休館や、エレベーターを使用できない期間が発生したが、指定管理者において、利用者に対し、事前周知や予約の際の説明等を行うなど、率先した協力体制がとられたことから、施設の有効活用に関する評価を「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、期待どおりの管理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30年を経過し、適切な維持管理を行っていく必要がある。	<下記、長寿命化工事の実施> ・エレベーター更新工事 ・受変電設備更新工事 <下記、小規模工事等の実施> ・誘導灯バッテリー交換等 ・消火器及びホース交換	不具合箇所について、適宜修繕を行う。
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(指定管理者)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応している。
- ・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会福祉協議会職員が行い、環境美化に務めた。
- ・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

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

(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、コスト削減の観点から、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、空調の不具合がたびたび発生するなどあり、利便性の向上には至らなかった。

② 次年度以降の取組み

- ・市民の福祉の増進に資するため、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。