

## 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. 8  
ID 100602

## 【施設状況】

|        |                                                                                            |            |       |         |    |      |         |               |         |  |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------|---------|----|------|---------|---------------|---------|--|
| グループ名称 | 信州新町福祉センター                                                                                 |            |       |         |    |      |         |               |         |  |
| 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   | 1370                                                                                       | 信州新町福祉センター |       |         |    |      |         |               |         |  |
|        |                                                                                            |            |       |         |    |      |         |               |         |  |
|        |                                                                                            |            |       |         |    |      |         |               |         |  |
|        |                                                                                            |            |       |         |    |      |         |               |         |  |
|        |                                                                                            |            |       |         |    |      |         |               |         |  |
| 施設分類   | 03                                                                                         | 施設貸出2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   | 【施設】鉄筋コンクリート造3階建 延床面積1,381㎡<br>集会室、会議室、調理実習室、長野市社会福祉協議会信州新町介護サービスセンター事業所、信州新町人材活用センター      |            |       |         |    |      |         |               |         |  |
| 施設設置目的 | 地域に密着した社会福祉活動の拠点として、地域の社会福祉の向上を図るため、市民に対し、より開かれた身近な施設となるとともに、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。 |            |       |         |    |      |         |               |         |  |
| 基本方針等  | 施設の維持管理はもちろんのこと、質の高いサービスを利用者に提供するとともに、より気軽に利用でき、また、世代を超えた交流ができるなど、地域に根ざした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）<br>・建物管理                                                                       |            |       |         |    |      |         |               |         |  |

## 【項目評価基準表】

| 評価           | 評価基準                                                                 |
|--------------|----------------------------------------------------------------------|
| 5<br>(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<br>(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<br>(普通)    | ・協定、事業計画が予定どおり実施された                                                  |
| 2<br>(劣る)    | ・協定、事業計画の一部が予定どおり実施されない<br>・管理運営の一部において、市の指導が必要                      |
| 1<br>(悪い)    | ・協定、事業計画が全て実施されない<br>・管理運営の全てにおいて、市の指導が必要<br>・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<br>指定回数 | 3 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<br>管理運営開始日 | 平成23年4月1日 |
| 指定<br>管理<br>者の<br>健<br>全<br>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。<br>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<br>(問題等があった場合に、<br>その内容等を記入)                                                                 |   |           |                  |                     | 4         |

## 2 施設の有効活用

|                           |       |                                                                                                     |    |       |                    |       |       |      |    |
|---------------------------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-------|--------------------|-------|-------|------|----|
| 施設利用状況<br>(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 |
|                           |       | 集会室                                                                                                 | 件  | 122   | 164                | 173   | 188   | 109% |    |
|                           |       | 会議室                                                                                                 | 件  | 245   | 329                | 325   | 151   | 46%  |    |
|                           |       | 調理実習室                                                                                               | 件  | 1     | 6                  | 11    | 6     | 55%  |    |
|                           |       |                                                                                                     |    |       |                    |       |       |      |    |
|                           |       |                                                                                                     |    |       |                    |       |       |      |    |
|                           |       |                                                                                                     |    |       |                    |       |       |      |    |
|                           |       | (特記事項)<br>全館空調故障に伴いR6.8～9の2ヶ月間、臨時休館とした影響により、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 |       |       |      | 3  |
|                           | 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<br>・センターの施設及び設備の維持管理に関する業務<br>・センターの効用を増加させる自主事業に関する業務<br>・センターの利用料金の収受に関する業務 |    |       |                    |       |       |      |    |
|                           | 自主事業  | ・お茶のみサロン<br>・介護者のつどい<br>・福祉教育の推進<br>・ボランティア講座                                                       |    |       |                    |       |       |      |    |
| サービス維持・向上の取組み<br>(広報等)    |       | ・福祉センターだよりの発行<br>・指定管理者ホームページにおいて、ブログ記事や施設の休館情報を掲載                                                  |    |       |                    |       |       |      |    |

## 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<br>・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<br>・満足度を評価してもらうアンケート内容となっている。<br>・24名からアンケートの回答があった。<br>・サービスや設備等の満足度に関する設問において「とても満足・満足」と回答した者の割合は次のとおり<br>職員対応…67% 設備…25% |          |  |    |
| 利用者からの評価・苦情等 | (1) 良好とする評価<br>・部屋が清潔<br>・職員が親切<br>・グループ活動に利用させていただき、元気をもらっている。今日行くところがある生活は楽しい。                                                          |          |  |    |
|              | (2) 苦情・改善等の要望事項<br>・冷暖房設備を早急に直して欲しい。<br>・敷地内に駐車スペースが少ない。                                                                                  |          |  |    |
|              | 《対応措置》<br>・令和7年度空調設備改修を予定<br>・建物敷地内に駐車スペースを拡張することは困難であることから、国道を挟む向かい側の犀川河川敷に、駐車場を確保し、必要に応じ、案内を行った。                                        |          |  |    |

## 4 事業収支

No. 8

| 事業収支<br>(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      | 77,000  | 利用料金      | 6,780      | 歳入         | 使用料       | 0          | 使用料          | 0  |
| 指定管理料                                        |                | 5,637,000 | 指定管理料   | 5,637,000 | 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 |            | 0         | 行政財産目的外使用料 | 0            |    |
| 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        |            | 91,200    | その他        | 174,000      |    |
| 計                                            |                | 5,714,000 | 計       | 5,643,780 | 計          |            | 91,200    | 計          | 174,000      |    |
| 支出                                           | 人件費            | 1,676,000 | 人件費     | 1,642,132 | 歳出         | 指定管理料      | 5,637,000 | 指定管理料      | 5,636,000    |    |
|                                              | 設備管理費          | 3,045,000 | 設備管理費   | 2,777,648 |            | 委託料        | 143,000   | 委託料        | 0            |    |
|                                              | 備品購入費          | 0         | 備品購入費   | 0         |            | 需用費        | 1,435,854 | 需用費        | 2,245,279    |    |
|                                              | 修繕費            | 300,000   | 修繕費     | 12,800    |            | 役務費        | 69,681    | 役務費        | 71,703       |    |
|                                              | 光熱水費           | 5,000     | 光熱水費    | 0         |            | 使用料・賃借料    | 523,339   | 使用料・賃借料    | 552,428      |    |
|                                              | 事業費            | 159,000   | 事業費     | 125,888   |            | 修繕費        | 0         | 修繕費        | 0            |    |
|                                              | 事務経費           | 194,000   | 事務経費    | 161,864   |            | 工事請負費      | 985,600   | 工事請負費      | 113,300      |    |
|                                              | 本社経費           | 335,000   | 本社経費    | 335,000   |            | 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              | 5,714,000 | 計       | 5,055,332 |            | 計          | 8,794,474 | 計          | 8,618,710    |    |
| 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              |           | 588,448 |           | 差引         | -8,703,274 |           | -8,444,710 |              |    |
| 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) |                |           |         |           |            |            |           |            | 32.5%        |    |
| 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。

| 管理運営全般                                                    | 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                |                                             | ☑     |    |
|                                                           |            | 配置実績<br>(うち市内雇用職員数)                           | 施設所長1名(1名)<br>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 |            |                                               |                                             |       |    |

| 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                       | <input checked="" type="checkbox"/> | 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              | <input checked="" type="checkbox"/> |    |
|        | 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                      | <input checked="" type="checkbox"/> |    |
|        |          | 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                   | <input checked="" type="checkbox"/> |    |
|        |          | 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>                             | 3  |
| <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>・施設の修繕、業務委託、物品購入等に関する地元事業者の積極的活用<br/>・地区の実情を把握するための情報交換や連携方策について検討する。<br/>・地区で実施している地域福祉懇談会や、サロン等に施設を活用してもらえよう、地域に対しPRを行う。</p> |    |

## 【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  | <div> <div>合計得点</div> <div>62</div> </div> |
| 施設の有効活用   | 3  | 12 |                                            |
| 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                       | <p>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<br/>関する評価を「4」とした。<br/>本施設は、高齢化が進む地域の中において、高齢者が気軽に立ち寄れる・人とつながれる場所や機会を提供する役割を担っており、<br/>期待どおりの運営がなされている。</p> |                                                                                    |                                                 |
| 取組み・改善案等<br>(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40年近くが経過し、適切な<br>維持管理を行っていく必要がある。                                                                                                                                  | 全館空調設備が故障し、事務室等の<br>空調設備は改修したものの、貸館部<br>分については、大規模な予算措置<br>が必要なことから、次年度に先送り<br>した。 | 貸館部分の空調設備について、改修を行う。また、雨<br>漏り等も発生しており、対応を検討する。 |
| 次年度の目標・<br>取組み等<br>(施設所管課) | <p>・各設備の老朽化に伴う機能低下が課題となっているため、日々の点検等を通じて不具合箇所の早期発見に努め、基本協定に定める<br/>責任分担に基づき、計画的に修繕等を行う。</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

## 【広報活動に関すること】

- ・福祉センターの利用案内について、長野市社会福祉協議会(指定管理者)のホームページ、ブログ、広報誌を配布することで利用を呼び掛けた。
- ・信州新町地区住民自治協議会や地区社会福祉協議会の事業や行事に協力しながら、福祉センターのPR活動を行った。

## 【その他】

- ・貸館について、平等な対応を心掛け、快適に利用できる施設を目指し、環境設備を進め、CSを心掛けた。

## ② 業務の効率化に対する取組み

- ・冷暖房の使用については、クールビズやウォームビズを実施し、利用者の協力を得ながら空調設備の使用を抑えるなど節電に努めた。
- ・コピー用紙の再利用により、用紙の削減に努めるなど、可能な限り消耗品の節約を図った。
- ・センター内の軽微な修繕や建物周囲、駐車場等の環境整備については、関係機関と連携し、職員ができる範囲で実施した。

## ③ その他

- ・定められた消防訓練や施設の保守点検等を定期的 to 実施し、法令遵守に努めた。
- ・ボランティアの協力を得ながらより身近な施設として活用していただけるよう心掛けた。
- ・高齢者の利用が多いことから、マスクの着用、手指の消毒等を徹底し、感染症予防に取り組んだ。
- ・施設全体の点検を通じ、必要な修繕を行った。

## (2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・施設の老朽化が進んでおり、全館空調故障の際は2カ月間臨時休館とするなど、施設運営に支障が出た。今後、市と協議しながら、可能な範囲で、設備の修繕・更新を行っていく必要がある。

## (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

- ・アンケートにより職員対応については利用者から高い評価を得られている。
- ・幅広い方々に開かれたセンターの運営ができています。また、住民自治協議会や包括支援センター、ボランティアグループ等多種多様な社会資源とともに運営を進めており、地域に密着した運営ができています。
- ・施設の老朽化や駐車場の問題等ハード面での問題がいくつかあるため、市と協議する中で予算の範囲で修繕を進めていく必要がある。

## ② 次年度以降の取組み

- ・光熱水費等の削減、消耗品費の削減については、継続して実施していく。
- ・サービスや施設についてのアンケートや聞き取り等を継続して行い、利用者の要望把握に努める。
- ・福祉センター内の照明機器については、省エネルギー化、長寿命化が図れるLED電球等に順次切り替えを進めていく。
- ・施設内の設備については、計画的に修繕及び設備の更新を実施する。特に築年数が経過していることから、市と協議し、進めていく。
- ・貸館部分の空調設備の修繕状況に合わせて、貸館業務の調整を行う。
- ・引き続き、感染症予防を徹底する。
- ・地域の住民が気軽に寄れる場づくりを行っていく。
- ・地域たすけあいコーディネーターも常駐していることから、身近な困りごとを受け止め、つなげられるよう本部や他機関と連携していく。