

令和7年度指定管理者適用施設 モニタリング評価調書

No. 77
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

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4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	対前年比	評価
	交流センター利用者数	人	38,178	42,986	44,901	49,055	109%	
	交流センター利用率	%	37.5	37.0	38.2	37.8	99%	
	交流センター分館利用者数	人	26,292	31,891	29,683	30,512	103%	
	交流センター分館利用率	%	11.3	12.6	12.3	12.4	101%	
	老福:生きがいづくり講座受講者数	人	5,571	7,234	8,462	9,566	113%	
	老福:地域福祉活動利用者数	人	486	458	574	364	63%	
	老福:グループ活動利用者数	人	4,678	5,328	6,654	7,128	107%	
(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、篠福だより 12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。 ・講座の開催案内にあたり、チラシの回覧、マスメディア(週刊長野、市民新聞等)を活用した。 ・上記のほか、篠ノ井駅コンコースに設置された住民自治協議会掲示板へのチラシ掲出、生涯学習だよりや広報ながのを活用。						

3

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:31講座(42回) 講座参加者数:1,337人 うち アンケート回答者数606人 満足:83.7% やや満足:13.5% やや不満:2.8% 不満:0% (満足、やや満足の合計 97.2%) 【老人福祉センター】 ・実施した生きがいづくり講座:65講座(407回) 講座参加者数:9,566人 ・アンケートを実施して利用者の要望を把握した。			
利用者評価	利用者からの評価・苦情等	(1) 良好とする評価 【共通】 ①新施設で明るく清潔感があり、気持ちよく利用できると好評である。 ②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、講座選択の幅に広がりができたとの声が多い。 ③老人福祉センターとの併設のため、幅広く利用できると好評である。(例・サークルの構成員が、人数・市内高齢者であることが確認できれば、両方の施設を使うことが可能となる。) ④明るく気持ちの良い接遇で「センターに来るのが楽しみ」「心地よい空間で居場所の一つになっている」と感謝の言葉をいただいた。 【交流センター】 ①令和7年2月、文部科学大臣から優良公民館表彰を受賞したことから、7年度の事業に「受賞記念」と位置付け講座を提供した。(子育てひろば、センター芸能祭「書の街篠ノ井」川村文齋先生の書展示等) ②幅広いジャンル(ヨガ・体操・IT・書道・華道等)で講座を開設しているので選択肢が多いと好評である。また、教養講座は年間を通じて、計画的・習慣的に学べるので、自己啓発やコミュニティ促進に繋げることができている。 ③バス利用による館外学習(郷土の歴史、野鳥観察会等)を提供し喜ばれた。また、地域発見の学びの場(企業めぐり等)を開催し好評だった。 ④事務的な対応で終わるのではなく、優しい声掛けがあり、「娘や孫に会いに来てほしいような気分になる」との言葉をいただいた。 ⑤経験年数6年以上の職員が5人となり、見慣れた顔と対応に安心感があるとの言葉をいただいた。 【老人福祉センター】 ①講座の申込は比較的女性が積極的で、男性が申込するときには定員に達していることが多く、男性専用の講座を設けて受講機会の拡大に努めている。		4
		(2) 苦情・改善等の要望事項 【共通】 ①交流センター・老人福祉センターの受付窓口が奥まわって狭く分かりづらい。 【交流センター】 ①教養講座の講師、受講生が固定しつつある。新規の申込者は、数人となり、ベテランの中になじむのに時間がかかる。 【老人福祉センター】 ①講座受講人数を増やしてほしい。 ②申込方法に賛否があり、先着順だと固定メンバーになりやすい。		
		《対応措置》 【共通】 ①十分配慮し対応するとともに、築10年の施設であり当面改修は困難であることを説明し、案内看板等により対応している。 【交流センター】 指定管理者において次の対応しました。 ①毎年、見直しをかけ、新規の受入れを優先しているが、経験者が多く、なじんでいない場面については、センターとしても向き合うほか、講師・受講生にも協力依頼している。 【老人福祉センター】 指定管理者において次の対応しました。 ①会場を変えるなど受講人数を増やし、利用者の満足度が上がった。 ②講座によっては初心者を中心に、間口を広げることで受講機会を多くの人に提供することができ、満足の声をいただいた。		

4 事業収支

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和7年度)				市の収支				評価		
		年度計画額		収支実績額			令和7年度決算			令和6年度決算(前年度)	
		項目	金額	項目	金額		項目	金額		項目	金額
	指定事業	利用料金	5,961,000	利用料金	7,438,270	歳入	使用料	0		使用料	0
指定管理料		43,616,000	指定管理料	43,616,000	雑(納付金)		5,048,387	雑(納付金)	4,972,466		
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		15,228	その他収入	78,916	その他		0	その他	0		
					利益配分		0	利益配分	0		
					雑(売電)		31,199	雑(売電)	29,169		
収入計		49,592,228	収入計	51,133,186	計	5,079,586	計	5,001,635			
人件費		22,290,000	人件費	23,840,783	歳出	指定管理料	43,616,000	指定管理料	43,363,000		
設備管理費		4,483,000	設備管理費	4,179,435		委託料	0	委託料	0		
備品購入費		200,000	備品購入費	561,670		需用費	4,923,144	需用費	4,846,702		
修繕費		660,000	修繕費	938,211		役務費	0	役務費	0		
光熱水費		9,477,000	光熱水費	7,481,463		使用料・賃借料	226,777	使用料・賃借料	227,298		
事業費		8,523,000	事業費	8,474,041		修繕費	487,313	修繕費	297,264		
事務経費		6,836,000	事務経費	6,176,326		工事請負費	287,100	工事請負費	2,019,600		
本社経費	0	本社経費	0	備品購入費		0	備品購入費	0			
その他	2,571,000	その他	1,899,253	その他		0	その他	0			
				利益配分		0					
支出計	55,040,000	支出計	53,551,182	計	49,540,334	計	50,753,864				
指定事業損益	-5,447,772	指定事業損益	-2,417,996								
利益配分を除く 指定事業損益	-5,447,772	利益配分を除く 指定事業損益	-2,417,996								
収入		収入									
支出		支出									
自主事業損益	0	自主事業損益	0								
損益	-5,447,772		-2,417,996	差引	-44,460,748		-45,752,229				
人件費比率【人件費(賃金等)／令和7年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)									44.5%		
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		☑	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		☑	
		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. 77

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。 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 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も努める。 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。	3

【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 68 指定管理者の健全性 施設の有効活用 利用者評価 事業収支 管理運営全般 危機管理体制 --- 基準値
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	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 - 幅広いジャンルの講座を開講しており、選択肢が多く利用者から好評。また講座の内容も初級・中級向けに分けるなど利用者の要望にも応えている。 - 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げている。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。 - 支所、老人福祉センター併設であり、市南部の住民活動の拠点として施設規模も大きく設備も複雑なところ、適切な管理運営が行われている。 - 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】 - 基本的な感染症対策は継続しながら、コロナ前の受け入れ状態に戻して、利用促進とサービス向上を図る。 - 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】

- ①講座終了後のアンケート結果や聞き取りで満足度・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。
 ②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。
 ③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、希望者の要望に応えている。

【老人福祉センター】

- ①講座終了後のアンケート結果や聞き取りで満足度・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。
 ②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。
 ③会場を変えるなど受講人数を増やし、利用者の満足度が上がった。
 ④講座によっては初心者を優先にし、間口を広げることで受講機会を多くの人に提供することができ、満足の声をいただいた。
 ⑤駐車場の不足が心配される講座等は、交流センターの多目的ホールの利用と重複しないよう調整するなど、効率的で利用者が利用しやすい環境を整えている。

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、部屋の機の配置、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、廃棄物の処分等を実施し、「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。
 ・日頃から冷暖房の適正利用を呼びかけ、配布資料を限定するなど経費節減に努め、利用者の利便性向上に努めた。

③ その他

- ・2階ラウンジは展示等で利用されるが、鑑賞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】

- ①貸館予約システムの本格的導入・稼働に向けて、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。引続き、利用者の支援に努めたい。
 ②分館一律廃止の方向が見直され、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)
 ③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。
 ④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、要望に応えられるよう努めているが、多様性の時代にあって、最小開催人数10人の壁がある。

【老人福祉センター】

- ①講師への謝礼額が20年来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。予算の範囲内で要望に応えられるよう努めているが、新しい講座、求められる講座を開催する上で、また力のある講師の継続、新しい講師に依頼するためにも見直しが必要。
 ②だれもが可能な限り住み慣れた地域で自分が望む自分らしい暮らしを続けることができるよう介護予防や仲間づくりをすすめるための手法。

(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

B

① 評価理由

【交流センター】

- ①新予約システム導入にあたり、利用団体への丁寧な説明を行い、適正な移行支援に努めた。
 ②イベント・各種講座を開催し、地域の方の交流の場としての役割を担うことができた。
 ③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。
 ④優良公民館表彰受賞は、センターの運営を地域の自治組織で行い、多くの講座を実施し、「人づくり・つながりづくり・地域づくり」のキャッチフレーズに合致していること、地域力の向上に向けた事業が多いこと等での評価であり、地域の皆様と喜びを共有できた。受賞を励みに、更に、地域との連携を図りながら事業を実施し、福祉の向上、地域活性化に繋がるよう歩みを進めることができた。

【老人福祉センター】

- ①施設の特徴を有効活用している。
 ②清掃も行き届いており、利用者から好評を得ている。
 ③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、老人福祉センターと交流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。
 ④のべ利用者数が前年度比で95%以上増加し、利用者の満足度も高く、施設の目的を理解して運営に努めている。

② 次年度以降の取組み

【交流センター】

令和8年度は、住民自治協議会の受託12年目となり、次期(令和9年度～13年度)受託に向けて、今後、5年間のビジョンを明確にしながら、『継続申請』に向けて、適正に対応していく。

- ①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。
 ②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。
 ③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。
 ④老福との併設効果を生かした運営に努める。

【老人福祉センター】

- ①地域福祉の受発信機能を存分に生かし、地域住民の交流の拠点としての機能を発揮するために、高齢者の居場所づくりを提供する。
 ②複合施設の利点を生かし、施設の有効活用を図るとともに、交流センターと更なる連携、事業展開を図る。
 ③後期高齢者対象の講座を増やし、生きがいづくりにつなげる。