

平成27年度指定管理者適用施設 モニタリング評価調書

No. 21
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								
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核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核施設として、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	<ul style="list-style-type: none"> 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、実施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、実施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、計画が予定どおり実施された
2 (劣る)	<ul style="list-style-type: none"> 協定、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)	<ul style="list-style-type: none"> 協定、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			指定回数	2 回	
指定期間	平成23年4月1日	～	平成28年3月31日	5年	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)					

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	H24	H25	H26	H27	対前年比	評価
	会議室	件	2,672	2,587	2,739	2,488	91%	4
	研修室	件	760	725	760	778	102%	
	料理実習室	件	282	274	274	239	87%	
	ホール	件	696	767	823	714	87%	
							#DIV/0!	
						#DIV/0!		
(特記事項) H24年度4,410件 H25年度4,353件 H26年度4,596件 H27年度4,219件 平成24年度～平成27年度の利用件数はおおむね横ばいであった。								
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	<ul style="list-style-type: none"> ・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 ・センターの効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事業 <ul style="list-style-type: none"> ・地域福祉活動やボランティア活動に関する講座等の開催 ・ボランティア活動や市民活動に関する相談等 						
サービス維持・向上の取組み(広報等)	市社協HPでふれあい福祉センターの利用申請様式を掲載し利用手続の簡便化を図るとともに、機関紙「ふくしながの」や「ボランティアかわらばん」などの発行・HPへの掲載を行うことで、ふれあい福祉センターでの地域福祉活動やイベント情報の周知をし、ふれあい福祉センターの利用者や地域ボランティアの担い手の養成につながる取組みに努めている。							

3 利用者評価

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	利用者会議等	
利用者からの評価・苦情等	(2) 調査、会議等の内容	①ふれあい福祉センターを利用するボランティア団体を対象に「利用者会議」を開催し、ふれあい福祉センターの利用方法やボランティアセンター事業についての説明・意見交換を行った。 ②ふれあい福祉センターの利用者を対象に、利用頻度、接遇態度、会場にふれあい福祉センターを選んだ理由、設備・サービスの満足度等についてアンケートを行った。		
	(3) 調査、会議等の結果	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者会議では、幅広い年齢層からふれあい福祉センターが福祉活動の推進やボランティア活動の拠点として気軽に訪れやすい施設であると認識されていた。 ・ふれあい福祉センターを利用する理由として立地条件、交通の便などで利用しやすいことを挙げている者が多い。 ・回答者の7割以上が月1回以上ふれあい福祉センターを利用していた。 ・開館時間、使いやすさ、館内の清潔さについて不満を感じる者はほとんどいなかったが、駐車場に関する不満を感じる者が回答のおおよそ5割に及んだ。 		
	(1) 良好とする評価	<ul style="list-style-type: none"> ・市の中心部にあり、交通が便利である。 ・グループで集まりやすい場所である。 ・ボランティア活動の拠点である。 ・福祉に関する会合の場として適当な場所である。 		
	(2) 苦情・改善等の要望事項	<ul style="list-style-type: none"> ・施設利用者の駐車料金については、無料時間の延長等柔軟に対応してほしい。 ・ふれあい福祉センター利用者には、駐車場を優先利用させてほしい。 ・天井から水滴が落ちてくる場所があるので直してほしい。 		
	《対応措置》	<ul style="list-style-type: none"> ・ふれあい福祉センターの駐車場は、市役所の第一駐車場でもあるため、平成28年1月から有料化されている。平成28年5月からは市役所来訪者のほか、長野市芸術館の利用者も使用することから、センター利用者が駐車場を利用できない、有料化に伴い不便になるといった懸念が生じている。 ・駐車場の問題については、市役所の他の駐車場も含め、関係課と連携して改善の方策を検討していく。 ・天井から水滴が落ちてくる場所がある件については、平成28年度に原因であるエアコンの修理を行う。 		

4 事業収支

事業収支 (単位：円)	指定管理者収支（平成27年度）				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		平成27年度決算		平成26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	50,000	利用料金	76,490	歳入	使用料		使用料	
	指定管理料	15,093,000	指定管理料	15,093,000		雑（納付金）		雑（納付金）	
支出	委託料		委託料		歳出	行政財産目的外使用料	154,758	行政財産目的外使用料	154,758
	販売収入等		販売収入等			その他		その他	
	その他収入		その他収入		光熱水費負担金	520,800	光熱水費負担金	500,400	
	計	15,143,000	計	15,169,490	計	675,558	計	655,158	
自主事業	人件費	1,669,000	人件費	1,619,377	自主事業	指定管理料	15,093,000	指定管理料	14,805,000
	設備管理費	11,412,000	設備管理費	11,546,513		委託料		委託料	44,280
損益	備品購入費		備品購入費		需用費	10,111,771	需用費	10,384,832	
	修繕費	325,000	修繕費	251,165	役務費		役務費		
	光熱水費		光熱水費		使用料・賃借料	1,443,000	使用料・賃借料	1,496,348	
	事業費	523,000	事業費	709,039	修繕費		修繕費		
	事務経費	1,214,000	事務経費	1,043,396	工事請負費		工事請負費	236,520	
	本社経費		本社経費		備品購入費		備品購入費		
	その他		その他		その他		その他		
	計	15,143,000	計	15,169,490	計	26,647,771	計	26,966,980	
	収入		収入						
	支出		支出						
	自主事業損益	0	自主事業損益	0	差引	-25,972,213		-26,311,822	
	人件費比率【人件費（賃金等）／平成27年度指定管理者事業支出】（支出に占める人件費の割合）							10.7%	
	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) 常勤1人(1人)：施設管理従事者1人(1人) ※ただし、実際の管理業務は、他の職員との協力の上で行っている。		
	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		
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

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。

区分	確認内容	チェック欄	評価
危機管理体制	安全対策	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	1 危機管理マニュアルなどが整備されているか		
	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	<input checked="" type="checkbox"/>	
	防犯、防災対策	<input checked="" type="checkbox"/>	
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	<input checked="" type="checkbox"/>		
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。また、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。	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
<ul style="list-style-type: none"> 施設の修繕、業務委託、物品購入等に関しては、地元の業者を活用し、迅速できめ細やかな対応をする。 障害者の自立促進のため、地元福祉団体等への喫茶室の運営場所や作業所の販売場所の提供等に引き続き協力する。 			

【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 66	<p>指定管理者の健全性 5 4 3 2 1 0</p> <p>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 地域連携</p> <p>----- 基準値</p>
施設の有効活用	4	16		
利用者評価	4	8		
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

・ふれあい福祉センターを会場としたボランティアの担い手養成講座などを通じて、利用者から福祉活動の推進やボランティア活動の中核拠点として多くの市民に利用されていることから、施設の有効活用については、評価を「4」とした。
 ・駐車場に関する不満はあるものの、利用者の多くがふれあい福祉センターの設備・サービスについて満足し、利用しやすい施設であると認識されていることから、利用者評価については、評価を「4」とした。

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）
前年度からの課題なし		

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に努める。
 ・環境への配慮の面から、電気、水道等の使用量の節減に努める。
 ・施設建設後20年を経過し、施設・設備の老朽化が課題となっているため、日々の点検等を通じて修繕が必要な箇所の早期発見に努め、協定に基づく責任分担の下、適切に修繕等の対応を行う。

指定管理者自己評価	C
<p>(1) 今年度の取組みに対する評価</p> <p>① サービス向上に向けての取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・長野市社会福祉協議会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策をとっている。 ・センター利用の申込みに対して、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。 ・センター内設備に不具合の箇所等が無い確認するため、定期的にセンター内の点検を行っている。 ・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。 <p>利用者会議では、インターネットをWi-Fiで利用できるようにして欲しい等の要望が上がった。アンケート調査については、平成28年2月16日から3月25日の間に実施し、9件の回答を得た。センターの利用自体に対しては、マイナスの評価は少ないが、駐車場が有料化されたことにより、駐車場に関する要望・意見が比較的多く見受けられた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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の職員が行い、環境美化に努めた。 ・積雪時には駐車場及び周辺道路の雪かきを実施した。 <p>② 業務の効率化に対する取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・購入する物品・消耗品及び購入先等を精査し、コストの削減に努めた。 <p>③ その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市民の福祉活動の拠点として、数多くの団体、利用者にご利用いただいた。（27年度実績 延べ利用件数 4,219件。延べ利用者数 91,010人） ・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によって様々な自主事業（コーディネーター養成や傾聴電話ボランティア養成といった講座等）を行っている。 ・使用していない部屋の電気を消灯するなど、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。 <p>(2) 指定管理者業務実施上の課題</p> <ul style="list-style-type: none"> ・建物の老朽化に伴い、設備の保守や修繕が必要な箇所が増加しており、そのための経費の増加が見込まれる。 ・長野市、市関係機関やボランティア団体等、利用料が免除される団体の利用が多いため、利用料収入の増加が図りにくい。 <p>(3) 次年度以降の取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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の事業を行っていく。 ・建物の老朽化による修繕の必要な箇所が増加しているが、日々の点検などにより早期の発見・修繕を行うなどして、安全管理の徹底を図る。 ・センター利用者会議の開催、利用者を対象としたアンケート調査を引き続き実施し、利用者のニーズを把握する。 	

【指定管理者自己評価基準】

A：計画や目標を上回る、B：計画や目標をやや上回る、C：計画や目標どおり、D：計画や目標をやや下回る、E：計画や目標を下回る