

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. 22
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㎡ 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	<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	1 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23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
	集会室	件	125	154	198	200	101%	3
	会議室	件	723	853	773	748	97%	
	調理実習室	件	34	35	41	34	83%	
							#DIV/0!	
						#DIV/0!		
(特記事項) 総利用件数 H24年度882件 H25年度1,042件 H26年度1,012件、平成27年度982件 集会室の床及びトイレの老朽改修工事を実施した平成24年度を除き、利用件数はおおむね横ばいである。								
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	<ul style="list-style-type: none"> センターまつり利用者発表会 福祉教育の推進 お茶のみサロン 地区懇談会 						
サービス維持・向上の取組み(広報等)	センターの利用案内や各種講座の開催について、長野市社会福祉協議会HP、地区社会福祉協議会広報誌、地区内回覧などで広く周知に努めた。							

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	利用者アンケート	
(2) 調査、会議等の内容		<ul style="list-style-type: none"> センターで開設する講座の利用者を対象にアンケートを行った。 アンケートの調査項目は、講座内容の満足度、職員の対応及び施設・設備に対する評価 		
(3) 調査、会議等の結果	調査項目 ①講座内容の満足度 とても満足60.0% 満足30.0% ふつう10.0% 不満0% とても不満0% ②職員の対応 とても良い57.8% 良い21.1% ふつう21.1% 悪い0% とても悪い0% ③施設・設備に対する評価 とても良い36.8% 良い47.4% ふつう15.8% 悪い0% とても悪い0%			
利用者からの評価・苦情等	(1) 良好とする評価	<ul style="list-style-type: none"> 心よく案内をして下さり、予約もスムーズです。 差別なく対応していただき感謝している。 		
	(2) 苦情・改善等の要望事項	<ul style="list-style-type: none"> 施設の下にある駐車場へ駐車する際、通路が狭く苦勞するので駐車場を広くしてほしい。 健康づくりの講座を継続してほしい。 		
《対応措置》		<ul style="list-style-type: none"> センターの駐車場については、敷地内や隣接地に十分な駐車スペースが確保できないため、近接の河川敷にセンター利用者用無料駐車場を確保して対応している。 		

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	186,000	利用料金	187,380	歳入	使用料		使用料	
	指定管理料	5,101,000	指定管理料	5,101,000		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		行政財産目的外使用料	1,285
	販売収入等		販売収入等			その他	103,200	その他	130,800
	その他収入		その他収入	1					
	計	5,287,000	計	5,288,381		計	103,200	計	132,085
人件費	人件費	1,609,000	人件費	1,549,642	指定管理料	指定管理料	5,101,000	指定管理料	5,052,000
	設備管理費	2,734,000	設備管理費	3,043,490		委託料		委託料	
備品購入費	備品購入費	30,000	備品購入費		需用費	1,817,250	需用費	2,322,563	
	修繕費	400,000	修繕費	100,540	役務費	56,425	役務費	61,586	
光熱水費	光熱水費		光熱水費		使用料・賃借料	672,525	使用料・賃借料	667,833	
	事業費	123,000	事業費	10,926	修繕費		修繕費	125,092	
事務経費	事務経費	390,000	事務経費	424,300	工事請負費	222,480	工事請負費		
	本社経費		本社経費		備品購入費		備品購入費		
その他	その他	1,000	その他		その他		その他		
	計	5,287,000	計	5,128,898	計	7,869,680	計	8,229,074	
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		159,483	差引	-7,766,480		-8,096,989	
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）									30.2%
本社経費が、計画額と実績額で異なる理由									

3

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)：施設責任者1人(1人) ※ただし、実際の管理業務は、他の業務に従事する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	☑	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	☑	
	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。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、物品購入等に関する地元事業者の積極的活用 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地区懇談会の開催 センターで受けた相談、地域の関係機関が抱えている課題解決のためのネットワーク会議の開催 	

【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>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	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	
合計得点			

評価理由
・利用者評価については、利用者の満足度の高い講座の実施や職員の丁寧な対応で利用者からおおむね良好な評価を得ているため、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)
<ul style="list-style-type: none"> 地域福祉活動の向上のため、多くの人気が軽に利用できるよう施設の適切な維持管理やサービスの提供に努める。 センターの利用件数を増加させるため、地域福祉活動やボランティアに携わる団体に対するセンターの利用案内を強化する。 環境に配慮し、今後も電気や水道の使用量の節減に努める。 施設建設後25年以上を経過し、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

(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及び各種講座について、長野市社会福祉協議会のホームページ、ブログ、広報ながのや「しんせんだより（センターだより）」、地区社会福祉協議会広報誌で広く周知するとともに、各種講座についてはパンフレットを作成し、全戸配布することで利用を呼び掛けた。

【講座の内容等に関すること】

・長野市保健福祉部高齢者福祉課から委託を受けている「高齢者生きがいづくり講座」（愛称「よってけ家」）において、アンケート、聞き取り等により利用者のニーズを把握し、新しいメニューを取り入れるなど創意工夫し、講座の企画に役立てた。

・信州新町住民自治協議会や地区社会福祉協議会の事業や行事（「地区ボランティアセンターの運営」、「交流の場・機会づくり」等）に協力しながら、福祉センターのPR活動を行った。

【その他】

・福祉センター利用者の要望を踏まえ、安心、安全、快適に利用できる施設の環境改善に取組むとともに、おもてなしの心で来館者を迎えるよう接遇、CSの向上に心掛けた。

・長野市ボランティアセンターが実施した講座に参加し、職員の資質向上に努めた。

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、利用者の協力も得ながら空調設備の使用を控えるなど節電に努めた。

・コピー用紙の再利用により、用紙使用量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、職員が出来る範囲で実施した。

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実施し、法令遵守に努めた。

・第二会議室に講座で作成した作品を展示した。

・ボランティアの協力で、古カレンダーを利用した封筒づくりを行い、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。

・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、経年劣化に伴う修繕の増加、設備の更新に係る費用の増加が見込まれる。

・備品の老朽化に伴う更新費用の増加

・利用者数の増加に向けた取組

(3) 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、今まで通り継続して実施していく。

・高齢者生きがいづくり講座については、アンケート、聞き取り等を継続して行い、利用者の要望把握に努め、多くの参加を得るために広報誌やパンフレット、ブログ等を活用し、参加者を募集していく。また、要望が新たな講座を開催する。

・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行う。

・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。

・地域の住民が気軽に寄れる場づくりを行っていく。

・在宅で介護をしている方を対象に、「介護者のつどい」を地域包括支援センターと連携しながら継続して実施していく。

【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