

【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"> <li>・施設貸出(一般利用)</li> <li>・建物管理</li> </ul>								

【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)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・協定、事業計画の一部が予定どおり実施されない</li> <li>・管理運営の一部において、市の指導が必要</li> </ul>
1 (悪い)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・協定、事業計画が全て実施されない</li> <li>・管理運営の全てにおいて、市の指導が必要</li> <li>・市の指導を受けてもなお、全く改善が図られない</li> </ul>

【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28年4月1日	～	令和3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)					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	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	対前年比	評価
	集会室	件	177	203	191	185	97%	
	会議室	件	696	674	492	508	103%	
	調理実習室	件	34	30	25	24	96%	
							#DIV/0!	
							#DIV/0!	
							#DIV/0!	
(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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・センターの利用又は利用の許可に関する業務</li> <li>・センターの施設及び設備の維持管理に関する業務</li> <li>・センターの効用を増加させる自主事業に関する業務</li> <li>・センターの利用料金の収受に関する業務</li> </ul>						
	自主事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お茶のみサロン</li> <li>・介護者のつどい</li> <li>・福祉教育の推進</li> <li>・ボランティア講座</li> </ul>						
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	
利用者からの評価・苦情等	(2) 調査、会議等の内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・センターで開設する講座の利用者を対象に年度末にアンケートを行った。</li> <li>・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</li> </ul>		
	(3) 調査、会議等の結果	調査項目：よってけ家 ①講座内容の満足度 とても満足61.54% 満足38.46% かつう0.00% 不満0.00% とても不満0.00% ②職員の対応 とても良い92.31% 良い7.69% かつう0.00% 悪い0.00% とても悪い0.00% ③施設・設備に対する評価 とても良い92.31% 良い7.69% かつう0.00% 悪い0.00% とても悪い0.00%		
	(1) 良好とする評価	楽しく出掛けられている。 職員が親切、やさしく接してくれて良い。 掃除等施設内はいつもきれいで気持ちよく利用させていただいている。		
利用者からの評価・苦情等	(2) 苦情・改善等の要望事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・駐車場が不便</li> </ul>		
	《対応措置》			

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和元年度)				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		令和元年度決算		平成30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 177,000 指定管理料 4,996,000 委託料 販売収入等 その他収入	177,000 4,996,000	利用料金 114,490 指定管理料 4,996,000 委託料 販売収入等 その他収入	114,490 4,996,000	歳入 使用料 雑(納付金) 行政財産目的外使用料 貸付料 その他	148,800	使用料 雑(納付金) 行政財産目的外使用料 貸付料 その他	
計	5,173,000	計	5,110,490	計	148,800	計	139,200		
支出	人件費 設備管理費 備品購入費 修繕費 光熱水費 事業費 事務経費 本社経費 その他	1,550,000 2,890,000 300,000 148,000 93,000 192,000	人件費 設備管理費 備品購入費 修繕費 光熱水費 事業費 事務経費 本社経費 その他	1,579,135 2,879,057 283,050 111,256 174,227 192,000	歳出 指定管理料 委託料 需用費 役務費 使用料・賃借料 修繕費 工事請負費 備品購入費 その他	7,716,489	指定管理料 委託料 需用費 役務費 使用料・賃借料 修繕費 工事請負費 備品購入費 その他	7,997,663	
計	5,173,000	計	5,218,725	計	7,716,489	計	7,997,663		
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		-108,235	差引	-7,567,689		-7,858,463		
人件費比率【人件費(賃金等)／令和元年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)								30.3%	
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  配置実績 (うち市内雇用職員数) 施設所長(嘱託)1名(1名)、相談員(嘱託)1名(1名)、パートタイム職員1名(1名) ※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。	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	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	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	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	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	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行われたか	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	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	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	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. 8

区分	確認内容	チェック欄	評価	
危機管理体制	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			
<table border="1"> <thead> <tr> <th>協定内容・指定管理者提案</th> <th>追加された内容、未実施の内容及びその理由</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> <li>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</li> </ul> </td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		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"> <li>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</li> <li>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</li> <li>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</li> </ul>
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"> <li>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</li> <li>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</li> <li>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</li> </ul>				

【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>危機管理体制</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		62	

評価理由	利用者アンケートの施設利用に関して、すべての利用者が満足(とても満足・満足)との回答であるため、利用者評価を「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)
次年度の目標・取組み等(施設所管課)	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域福祉活動の向上のため、多くの方が気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。</li> <li>より多くの方にセンターを使っていただくため、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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>		

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及び各種講座について、長野市社会福祉協議会HP、ブログ、広報誌を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】

・長野市高齢者活躍支援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。新しいメニューを検討する等参加者の増加に努めた。

・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」、「オレンジカフェ」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】

・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、環境整備を進め、CSを心掛けた。  
 ・令和元年東日本台風災害に関する研修に参加し、危機管理に関する職員の意識及び資質の向上に努めた。

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、利用者の協力を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、消耗品の節約を図った。  
 ・センター内の軽微な修繕や、建物周囲及び駐車場等の環境整備については、職員が実施した。  
 ・LED化を進め、節電に努めた。

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、法令順守に努めた。  
 ・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。  
 ・施設全体の点検を通じ、必要な修繕を行った。  
 ・地元の学生ボランティアの受け入れを行い、センターを知っていただくとともに、地域に開かれたセンターの運営に努めた。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

・光熱水費等の削減、消耗品費の削減。  
 ・高齢者生きがいづくり講座について、広報の工夫と新たな参加者の募集。また、要望の把握と新たな講座の企画。  
 ・施設内の設備の修繕及び設備の更新。  
 ・地域住民が気軽に寄れる場づくり。  
 ・在宅で介護をしている方への他関係機関と連携した支援。

(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

アンケートにより講座内容や職員については利用者から高い評価を得られている。  
 よってけ家の実施から地元学生の実習生や精神疾患をお持ちの方の受け入れなど、幅広い方々に開かれたセンターの運営が出来ている。  
 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出来ている。  
 施設の老朽化や駐車場の問題等、ハード面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、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、多くの参加者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、要望をもとに新たな講座を企画していく。  
 ・センター内の照明器具については、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、市と協議の上で進めていく。  
 ・地域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」を開催し、地域包括支援センターと連携しながら介護者の支援を継続して実施していく。  
 ・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いでいけるよう、本部や他機関と連携をしていく。