

【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】:地域福祉活動の促進を図るとともに、高齢者福祉の増進を図ることを目的とする。								
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】:老人福祉法(昭和38年法律第133号)第15条及び長野市老人福祉センターの設置及び管理に関する条例に定める老人福祉施設として、高齢者に対して、健康の増進、教養の向上及びレクリエーション、地域福祉活動の促進を図る。								
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】:老人福祉センター事業に関すること、その他の事業に関すること								

【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

指定管理者名	篠ノ井地区住民自治協議会			指定回数	1 回
指定期間	平成31年4月1日	~	令和4年3月31日	3年	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	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	対前年比	評価
	交流センター利用者数	人			50,066	27,537	55%	
	交流センター利用率	%			36.8	27.3	74%	
	交流センター分館利用者数	人			35,862	19,852	55%	
	交流センター分館利用率	%			13.7	8.8	64%	
	老福:生きがいづくり講座受講者数	人			4,388	3,931	90%	
	老福:地域福祉活動利用者数	人			651	171	26%	
	老福:グループ活動利用者数	人			5,327	2,954	55%	
(特記事項) 【令和2年度】 新型コロナウイルス感染拡大防止対策のため、交流センター(4月16日～5月15日)、交流センター分館(4月16日～5月31日)、老人福祉センター(4月8日～5月18日)を休館とした。開館後も感染対策のため、学習室や集会室の収容人員を制限したこと、高齢者等が利用を自粛したこと等により利用者が減少した。								
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	【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			3			
	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】 ・ホームページは見やすい画面を心掛け、施設の案内や講座の募集、講座の様子を公開し、随時更新している。 ・講座の募集は、ホームページ、地区回覧、新聞の講座募集欄等を活用し、幅広く募集している。また、見て分かるチラシづくりを心掛け新規受講者の拡大を図った。 ・年度末まで駐車場整備が行われたため、駐車場不足となったが、講座開催日を調整することで利用者には負担がかからないよう配慮した。 ・新型コロナウイルス感染拡大防止対策の徹底について、入口での検温やわかりやすい場所に手指消毒を配置するなど、安心安全な施設をアピールするとともに、利用中の換気や利用後の学習室・集会室の消毒について利用者に協力いただいた。							

3 利用者評価

	区分	内容		評価
	利用者評価	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、会議等の結果 【交流センター】 実施した一般講座 29講座(53回) 講座参加者数 1,970人 うち アンケート回答者数 464人 満足 394人 84.9% やや満足 61人 13.1% やや不満 6人 1.3% 不満 3人 0.7% 【老人福祉センター】 「笑って楽しく元気体操」募集 20人 受講者 24人中 17人から回答 満足:83% やや満足:17% 「考古学入門」募集 20人 受講者 18人中 15人から回答 満足:87% やや満足13% 「春・桃の節句のお料理」募集 12人 受講者 12人中 11人から回答 満足:100%		
利用者からの評価・苦情等	利用者からの評価・苦情等	(1) 良好とする評価 【交流センター】 「春を迎える寄せ植え講座」は、園芸研究家で有名な講師を招き開講した。球根の植え方や花後の管理について学び、初心者でも分かりやすい内容で楽しかったとの感想が多く好評であった。 「いろは講座」は、各分野の精通した講師が講義を行い、5回講座で実施した(音楽・植物・太鼓・ストレッチ・信州の山の魅力)。5回の連続講座だが、各回ごと講義の内容が異なり、それぞれの講座内容が充実していたとの声が多く評価が高かった。 「マンドリン演奏と歌声コンサート」は、申し込み定員を80人としたが、申し込み人数が多数でキャンセル待ちが発生した。マスクをしながらも小さな声で口ずさむ様子が見られ、「参加できてよかった。」「心が晴れやかになった。」との感想が多数聞かれ好評であった。 【老人福祉センター】 「笑って楽しく元気体操」やさしく丁寧な指導と面白い会話で講座にくるのが楽しいと受講希望も多いたいへん好評だった。 「おとなりさんの考古学入門」毎回豊富な資料と専門家のわかりやすく詳しい解説で楽しいと好評だった。 「春・桃の節句のお料理」プロの料理人から、見た目も良く簡単でおいしいひと手間を学べることができ、開催日も3月3日で好評だった。		
	利用者からの評価・苦情等	(2) 苦情・改善等の要望事項 【交流センター・老人福祉センター共通】 ①新型コロナウイルス感染拡大防止対策による換気対策で、ドアを開放して利用するよう利用者に依頼したところ、隣室への音漏れについて苦情があった。 ②利用するサークルに、3密回避を依頼したが、人数が多いサークルは予約した学習室では3密が回避できず、また全員が利用できる代替の学習室も確保することができなかったため、利用人数の調整を依頼した。状況を理解いただき利用人数を分けて利用してもらったが全員で活動したいとの声があった。 <<対応措置>> 【交流センター・老人福祉センター共通】 ①音漏れ対策として、マイク音量の調整、30分毎の扉の開閉にするなど内容・状況により対応した。音漏れについての苦情は無くなった。 ②人数が多く、利用時に人数調整をしているサークルには、月一回、多目的ホールの利用を勧め、全員で活動できる学習の場を提供したため、利用者から好評であった。		

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和2年度)				市の収支				評価		
	項目	年度計画額		収支実績額		項目	令和2年度決算			令和元年度決算(前年度)	
		金額	金額	項目	金額		金額	金額		項目	金額
収入	利用料金	5,854,000	利用料金	3,916,906	歳入	使用料		使用料			
	指定管理料	56,438,000	指定管理料	41,319,595		雑(納付金)	3,282,903	雑(納付金)	2,130,573		
	委託料		委託料			行政財産目的外使用料		行政財産目的外使用料	33,303		
	販売収入等	49,000	販売収入等			貸付料		貸付料			
	その他収入	0	その他収入	0		その他	211,728	その他	203,040		
	計	62,341,000	計	45,236,501		計	3,494,631	計	2,366,916		
	支出	人件費	21,152,496	人件費		21,036,845	歳出	指定管理料	41,319,595	指定管理料	42,164,167
		設備管理費	4,908,595	設備管理費		3,650,690		委託料		委託料	
		備品購入費	200,000	備品購入費		396,568		需用費	3,460,462	需用費	2,206,267
		修繕費	509,465	修繕費		502,620		役務費		役務費	
光熱水費		21,017,000	光熱水費	5,898,595	使用料・賃借料	135,941		使用料・賃借料	523,098		
事業費		7,441,250	事業費	4,511,551	修繕費			修繕費			
事務経費		5,100,578	事務経費	4,491,762	工事請負費			工事請負費	699,840		
本社経費			本社経費		備品購入費			備品購入費			
その他		2,011,616	その他	2,039,800	その他			その他			
計		62,341,000	計	42,528,431	計	44,915,998		計	45,593,372		
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		2,708,070	差引	-41,421,367		-43,226,456			
人件費比率【人件費(賃金等)／令和2年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合) 49.5%											
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
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) 交流センター所長・老人福祉センター所長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		
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

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			
	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			
<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>	4			
<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> 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。 </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	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。
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。				

【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	16	
事業収支	3	6	
管理運営全般	3	12	
危機管理体制	3	6	
地域連携	4	8	
合計得点			

評価理由	<p>【交流センター・老人福祉センター共通】</p> <p>・施設利用者は、交流センター(本館)及び老人福祉センターで54,445人で令和元年東日本台風の影響があった令和元年度96,294人と比較すると56.54%と減少しているが、新型コロナウイルス感染拡大防止対策による休館と講座等の縮小によるもので、運営方法に問題があるものではない。</p> <p>【利用者評価】を「4」とした理由</p> <p>・新型コロナウイルス感染拡大防止対策による3密回避や換気の徹底、消毒等の協力依頼は、利用者に丁寧な説明を行い、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。また、利用時に人数調整をしているサークルに対し、多目的ホールの利用を勧めるなど学習の場を提供し、利用者から好評を得たため。</p> <p>・講座終了時のアンケートでは、交流センターが満足84.9%、やや満足13.1%、老人福祉センターが満足88.3%、やや満足11.7%と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つなげたため。</p> <p>【地域連携】を「4」とした理由</p> <p>・住民自治協議会、小中学校と連携を図り、人権を尊重し合う篠ノ井市民のつどいや芸能祭で小中学生がビデオ出演を行なうなど新たな取組みを実施し、世代間交流を図ったため。</p> <p>・簡易な修繕については、地域内業者に依頼したため。</p>		
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)	<p>【交流センター・老人福祉センター共通】</p> <p>・新型コロナウイルス感染拡大防止対策を徹底し、引き続き利用者が安心して利用できる施設を目指す。</p> <p>・ホームページや地区回覧等を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。</p> <p>・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。</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

【交流センター・老人福祉センター共通】

・篠ノ井地区住民自治協議会「公民館・交流部会」や地域の小中学校(ビデオ出演)との連携を図り、人権を尊重しあう篠ノ井市民のつどいやセンター芸能祭を実施した。
 ・講座閉講時にアンケートを行い、講座の要望を把握し、新たな講座企画の参考とした。
 ・多くの人に講座への興味を持ってもらえるよう、ホームページや地区回覧、新聞の情報コーナーへの記事掲載等を行うなど幅広い広報活動を行うとともに、分かりやすく、魅力的で発信力の高いチラシやポスターを作成・配布し、受講者募集を行った。
 ・新型コロナウイルス感染拡大防止対策のため、施設の消毒設置や貸館利用後の消毒セットを準備し、利用者に安心して施設を利用してもらえるよう対策を図った。

② 業務の効率化に対する取組み

・講座内容の充実を図り受講者の満足度を高めるために、講師との連携を密にした。
 ・利用者へのアンケートを実施したり、利用者とのコミュニケーションを心掛け、日々の業務を行っている。
 ・分館の施設改修等を含め利用者の利便性向上に努めるとともに、日頃から経費節減に努めた。
 ・施設内の見やすい場所に節電や手洗い・手指消毒の貼紙等を行い、利用者に周知を図った。また、利用者に利用後の学習室・集会室の消毒を依頼するため、消毒セットを用意した。

③ その他

【交流センター・老人福祉センター共通】

・新庁舎での施設管理運営は、利用者に好評である。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

・交流センターは、本館のほか7分館(中央分館含む)を所管しており、施設管理、文化活動にもニーズの多様性がある。分館ごとに調整を図りながら地域の要望に応えていく必要がある。
 ・交流センターと老人福祉センターの連携を図りながら、地域内には、子育て支援施設、青少年施設、女性支援施設の市有施設があり、それぞれが対象者別に、当センターと同様の講座等を開催しているため、連携して事業展開を図る必要がある。
 ・老人福祉センターは、地域福祉活動等地域内での世代間交流やボランティア活動の場の提供等地域の方と連携を図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

【交流センター・老人福祉センター共通】

・新型コロナウイルス感染拡大防止対策を徹底し、講座の開講及び貸館を行い、地域の方の交流の場としての役割を担うことができた。
 ・複合施設の利点を活かし、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更に連携して事業展開を図ることができた。
 ・新型コロナウイルス感染症による休館や利用者の自主的な利用自粛があったため、利用者数は前年度と比較し5割減であった。

② 次年度以降の取組み

【交流センター・老人福祉センター共通】

・新型コロナウイルス感染拡大防止対策の徹底を継続し、利用者が安心して利用できる施設運営を行う。
 ・地域文化教養の発信機能を行い、地域住民交流のハブとしての機能を発揮する。
 ・複合施設の利点を活かし、施設の有効活用を図るとともに、交流センター・老人福祉センター相互の更なる連携、事業展開を図る。
 ・地域により近い組織である住民自治協議会が施設管理運営を担うことで、地域に寄り添った運営となるような方策を見出す。
 ・施設利用料収入の適切な管理を継続する。
 ・交流センターは、職員が使用している複合機、パソコンが購入から既に5年以上が経過しているため、更新が必要となっている。機器について、買取又はリースの検討が必要。