

【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)、老人福祉センター(篠ノ井)								
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	【本館(新)】:【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あ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)					

2 施設の有効活用

		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
施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)		交流センター本館利用者数	人				50,066	#DIV/0!	
		交流センター本館利用率	%				36.8	#DIV/0!	
		交流センター分館利用者数	人				35,862	#DIV/0!	
		交流センター分館利用率	%				13.7	#DIV/0!	
		老福:生きがいづくり講座受講者数	人				4,388	#DIV/0!	
		老福:地域福祉活動利用者数	人				651	#DIV/0!	
		老福:グループ活動利用者数	人				5,327	#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	【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								
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 交流センターだより(各戸配布)3回/年、老人福祉センターだより(回覧)12回/年発行、ホームページの更新等情報発信を行い、センター活動の広報に努めた。また「広報ながの」「生涯学習だより」への掲載、市民新聞や週刊ながのへの記事掲載、篠ノ井有線放送の利用等により、事業活動や各種講座の情報など広く周知した。								

3

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		
		(2) 調査、会議等の内容	・学級講座ごと受講者を対象に、講座終了時にアンケートを実施した。アンケートには次に希望する講座内容記載欄を設け、利用者ニーズの把握に努めた。 ・施設利用者には、利用簿返却時等に聞き取りを実施した。		
		(3) 調査、会議等の結果	【実施した各学級講座のうち3講座を抜粋】 【交流センター】 「紫式部の人生パート2」 募集50人 受講者59人中44人から回答 満足:77.3% やや満足:22.3% 「篠ノ井を学ぶ」 募集40人 受講者54人中34人から回答 満足:90.1% やや満足:9.1% 「マンドリン演奏と歌声コンサート」 募集80人 受講者94人中43人から回答 満足:97.7% やや満足:2.3% 【老人福祉センター】 「ディスコダンス講座」 募集20人 受講者25人中21人から回答 満足:100% 「信吾君のやさしい介護予防教室」 募集20人 受講者22人中20人から回答 満足:100% 「信州の街道」 募集24人 受講者35人中33人から回答 満足:100%		
	利用者からの要望・苦情等	(1) 良好とする評価	【実施した各学級講座のうち3講座を抜粋】 【交流センター】 「紫式部の人生パート2」 講師が人気で、「続きが聞きたい」という感想が多く好評であった。 「篠ノ井を学ぶ」 地元を題材に地域の神社・仏閣建築を座学・現地で学んだ。地域をより理解することができ好評であった。 「マンドリン演奏と歌声コンサート」 多目的ホールでの開催で、歌詞を大型スクリーンに映し全員で合唱した。大人気で歌うことができ好評だった。 【老人福祉センター】 「ディスコダンス講座」昔より、今踊っている方が楽しいととても好評であった。参加希望者や問合せが大変多かった。 「信吾君のやさしい介護予防教室」優しく穏やかな講師の指導がとても人気があり、身体の話も解りやすい説明でとても好評であった。 「信州の街道」講師が各地を歩き集めた豊富な資料があり、声も大きくはっきりしていて面白いと大変好評であった。		4
		(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 防音の部屋のドアが重い。 2 部屋の位置、部屋への経路、出口がわからない。 3 駐車場が足りない。		
		《対応措置》	【交流センター】【老人福祉センター】共通 1 構造を説明し、注意点を揭示し呼びかけをした。 2 竣工した当初は、入口・廊下などに職員が立ち案内を誘導するなど対応した。 3 駐車場は、工事中のため少ない。駅西口駐車場の利用や、乗り合いでの来館を依頼している。		

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 532,000 指定管理料 54,179,000 委託料 販売収入等 48,000 その他収入 5,131,963	収入	利用料金 1,185,480 指定管理料 42,164,167 委託料 販売収入等 4,859,473 その他収入 4,859,473	歳入	使用料 雑(納付金) 2,130,573 行政財産目的外使用料 33,303 貸付料 203,040 その他	歳入	使用料 雑(納付金) 1,774,466 行政財産目的外使用料 54,544 貸付料 その他		計	59,890,963	計	48,209,120	計	2,366,916
支出	人件費 20,941,448 設備管理費 5,166,253 備品購入費 407,408 修繕費 509,260 光熱水費 18,327,227 事業費 7,074,445 事務経費 4,571,924 本社経費 2,892,998 その他	支出	人件費 20,936,300 設備管理費 2,408,528 備品購入費 630,195 修繕費 370,176 光熱水費 6,312,394 事業費 7,818,756 事務経費 3,815,202 本社経費 2,085,070 その他	歳出	指定管理料 42,164,167 委託料 需用費 2,206,267 役務費 使用料・賃借料 523,098 修繕費 工事請負費 699,840 備品購入費 その他	歳出	指定管理料 39,241,000 委託料 需用費 2,006,495 役務費 使用料・賃借料 8,977,375 修繕費 工事請負費 3,240,000 備品購入費 40,193 その他	計	59,890,963	計	44,376,621	計	45,593,372	計	53,505,063
自主事業	収入	収入	収入												
	支出	支出	支出												
	自主事業損益	0	自主事業損益	0											
	損益	0	3,832,499	差引	-43,226,456										
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)										47.2%					
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) 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)	☑	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	☑	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	☑	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実行されたか	☑	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	☑	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		

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
<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> <p>協定内容・指定管理者提案</p> <p>追加された内容、未実施の内容及びその理由</p> <p>1 地域住民の諸団体、各サークル等と常に連携すると共に、必要によっては各法人、企業、学校等とも情報を共有し、篠ノ井全域との係わりを広げる。 2 地域の課題を焦点化し、地域の求める各種講座・集会・講演等の生涯学習を企画運営する。 3 歴史事項や社会事項、農業を含めた企業活動等地元の人に依頼し、人材の育成に努める。また可能な限り地元から職員を雇用する。 4 各分館をはじめ33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つとめる。 5 交流センター職員及び老人福祉センター職員は、地域住民及び各団体・サークル等の要望・意見を積極的にコーディネートし、地域住民が求めるセンター運営につとめる。 6 交流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活用されることが期待されるため、そういった地域住民に対して助言等支援を行い、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、利用の拡大について広く情報提供を図っていく。</p>	4

【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>危機管理体制</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>毎月、工夫を凝らしたチラシを作成し、講座の参加者が多い施設である。多目的ホールを活用した講座やディスコダンスの企画は特に人気があり参加希望や問い合わせが多く好評である。多くの事業後のアンケート結果も好評であったことを評価し「利用者評価」を「4」とした。</p> <p>地域の魅力を学ぶ「篠ノ井を学ぶ」を開講し、地域の神社・仏閣建築を座学・現地で学ぶなど地域資源を活用した講座展開を評価し「地域連携」を「4」とした。</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)	新しい生活様式を取り入れ、質の高い施設活用、利用者サービス及び地域と連携した事業の実施に努めてほしい。
---------------------	---

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】

- ・篠ノ井地区住民自治協議会「公民館・交流部会」や地域の小中学校との連携を密にし、人権を尊重し合う篠ノ井市民のつどい、あいさつ運動などを中心となつて行った。
- ・市民講座等の度にアンケートを行い、要望を把握し、サービス向上に努めた。
- ・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、受講機会の向上に努めた。
- ・篠ノ井地区に83ある地域公民館からの要望等を7分館が吸い上げ本館に集約する体制を構築し、住民のニーズの把握に努めた。

【老人福祉センター】

- ・地域のふれあい会食や会議等で施設の利用促進をした。
- ・日中ひとりである方などが気軽に参加できるように月1回お楽しみサロンや簡単な物づくり講習を行った。
- ・苦情処理体制を整えサービスの向上に努めた。

② 業務の効率化に対する取組み

【交流センター】

- ・日頃から経費節減に努め、分館の施設改修等を含め利用者の利便性の向上に努めた。
- ・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やコミュニケーションを大事に対応した。

【老人福祉センター】

- ・利用者から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。

③ その他

(2) 指定管理者業務実施上の課題

【交流センター】

- ・当センターは、本館のほか7分館を所管しており、施設管理、文化活動にもニーズの多様性があることから、調整力、俯瞰力の意識醸成を図りつつ、地域の要望に応えていきたい。
- ・篠ノ井老人福祉センターとの複合施設となり連携が図られているが、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。選択肢が広がる利点を活かしつつ、受講料の差等の違いを明確にし、連携協力し要望に応えていきたい。

【老人福祉センター】

- ・交流センターとの複合施設となり、連携が図られているが、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りながら対応をしていきたい。

(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】【老人福祉センター】共通

交流センターと老人福祉センターが併設されたことから、複合施設の利点を生かした事業展開が出来たため。

② 次年度以降の取組み

【交流センター】

- ・地域文化教養の拠点として、また地域住民の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・老人福祉センター間の更なる連携、事業展開を図る。
- ・施設利用料収入等の管理を適切に行う。

【老人福祉センター】

- ・複合施設になり教室の数も増え整った設備の中で活動が出来ることから、これまで以上に地域のための会議や集まり、高齢者のサークル活動等の活用を促す。また、ホームページを活用・充実していく。
- ・住民自治協議会の活動と連携を図りながら、地域の要望に沿った活動や地域ぐるみの講座を計画し実施していく。