

【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"> <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)	・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	社会福祉法人長野市社会福祉協議会		指定回数	3 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

No. 7

施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)	利用区分等	単位	H27	H28	H29	H30	対前年比	評価
	会議室	件	2,488	2,586	2,707	2,778	103%	
	研修室	件	778	769	755	691	92%	
	料理実習室	件	239	295	300	317	106%	
	ホール	件	823	756	741	739	100%	
							#DIV/0!	
							#DIV/0!	
(特記事項) H27年度4,219件 H28年度4,406件 H29年度4,503件 H30年度4,525件 平成27年度～平成30年度の利用件数はおおむね横ばいであるが、微増している。								
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"> <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>センターの利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>ボランティアセンター事業</li> <li>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</li> <li>ボランティア活動や市民活動に関する相談等</li> </ul>						
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。							

4

3 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	3
	(2) 調査、会議等の内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>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事業についての説明・意見交換を行った。</li> </ul>	
(3) 調査、会議等の結果	<ul style="list-style-type: none"> <li>多くのグループの活動や問題点を知ることができて良かった。</li> <li>利用者の話を聞くだけでなく、興味のある方のお話が聞ける機会はほしい。</li> <li>活動に向けての話ができて良かった。とても活発な話で良かった。</li> <li>ほかの団体の活動情報が知れて良かった。</li> <li>ボランティア領域別に情報の共有機会を作ってほしい。活動の広がり、質の向上を図れると思う。</li> </ul>		
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"> <li>交通の便が良い。</li> <li>施設全体がきれいであり、設備も充実している。</li> <li>夜9時以降も閉館しているなど、利便性に優れている。</li> </ul>	
	(2) 苦情・改善等の要望事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>会館利用のキャンセルを電話ですると「キャンセル用紙に書きに来てください」と言われるが、センターへ行かなくなってキャンセルしているのにキャンセル用紙に書きに来てくださいと言うのはおかしいのでは？ 電話だけではだめでしょうかとの意見があった。</li> <li>駐車場1時間無料券を申請したときに、「職員がいないとお渡しできません」と言われた。お昼の時間帯でしたが対応できるようにしていただきたいとの意見があった。</li> <li>駐車場の使いづらさや1日利用されるグループは、料金がかさむという意見が多かった。</li> <li>会場の予約をインターネットで出来るようにWi-Fi環境の導入をしてほしいとの意見があった。</li> </ul>	
	《対応措置》	<ul style="list-style-type: none"> <li>キャンセルは、電話対応で良いことにし職員が代行してキャンセル用紙に記入する。</li> <li>職員が留守とならないよう職員に徹底を図る。</li> </ul>	

4 事業収支

事業収支 (単位：円)	指定管理者収支（平成30年度）				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		平成30年度決算		平成29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	61,000	利用料金	34,680	歳入	使用料		使用料	
	指定管理料	16,499,000	指定管理料	16,499,000		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	150,438	行政財産 目的外使用料	190,758
	販売収入等		販売収入等			貸付料		貸付料	
計	その他収入		その他収入		その他		その他		
	計	16,560,000	計	16,533,680	光熱水費負担金	685,200	光熱水費負担金	674,400	
収入	人件費	1,734,000	人件費	1,890,995	指定管理料	16,499,000	指定管理料	16,359,000	
	設備管理費	12,199,000	設備管理費	12,097,227	委託料		委託料		
支出	備品購入費	41,000	備品購入費	27,216	需用費	10,575,931	需用費	9,890,066	
	修繕費	360,000	修繕費	129,513	役務費		役務費		
計	光熱水費		光熱水費		使用料・賃借料	1,362,963	使用料・賃借料	1,347,416	
	事業費	638,000	事業費	562,916	修繕費		修繕費	214,920	
計	事務経費	1,588,000	事務経費	1,825,813	工事請負費	3,207,600	工事請負費		
	本社経費		本社経費		備品購入費		備品購入費		
計	その他		その他		その他		その他		
	計	16,560,000	計	16,533,680	計	31,645,494	計	27,811,402	
自主事業	収入		収入						
自主事業	支出		支出						
自主事業	自主事業損益	0	自主事業損益	0					
損益		0		0	差引	-30,809,856		-26,946,244	
人件費比率【人件費（賃金等）／平成30年度指定管理者事業支出】（支出に占める人件費の割合）								11.4%	
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：施設管理従事者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。

No. 7

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	<input checked="" type="checkbox"/>	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保護のための対策が適切であったか	<input checked="" type="checkbox"/>		
	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		<input checked="" type="checkbox"/>
		2 防災訓練など、必要な訓練が実施されたか		<input checked="" type="checkbox"/>
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	<input checked="" type="checkbox"/>		
	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>	3
<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>・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。</p>	

【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	4	16	
利用者評価	3	6	
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	
<b>合計得点</b>			

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、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や、会議室等の利用件数が毎年増加していることから、施設の有効活用について、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）
	特になし		
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。</li> <li>・環境への配慮の面から、電気、水道等の使用量の削減に努める。</li> <li>・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。</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

- ・会館利用申し込みに対し、長野市社協総務課全職員が対応できる共通の受け入れ体制ができています。
- ・ふれあい福祉センター利用者会議を開催し、利用者のニーズを把握している。
- ・調理室を利用するボランティア団体を募り調理室の清掃をおこなった。
- ・毎月定期的に調理室を利用するボランティア団体に調理材料等の置き場所を設けた。
- ・予約受付前の期間における仮予約状況の問い合わせに答えられるように改めた。
- ・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協の職員が行い、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。

② 業務の効率化に対する取組み

- ・コスト削減に資するため、消耗品の圧縮（安価な店舗での購入）を実施している。
- ・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掛けている。

③ その他

- ・市民の福祉活動の拠点として、数多くの団体等に利用をいただいた。
- ・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が中心となって様々な自主事業を実施している。
- ・館内設備に不具合があった際は、すぐに担当職員に連絡が入り迅速な対処をする体制ができています。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・施設が老朽化してきており、利用者の安全・安心を確保するため、今後も設備の保守及び修理が必要であるが、コスト削減の上からも優良な業者を選定することが課題である。
- ・光熱水費が前年度よりも増えたことから、デマンド監視システム等を活用し電気料の削減に努める。

(3) 総合評価

評価基準（計画＝事業計画）

【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

- ・予定していた自主事業を、概ね実施することができた。
- ・ホール及び階段下の照明をLED化したことにより、蛍光管の交換等の作業頻度を少なくし、業務の効率化を進めることができた。
- ・その他の修繕についても、優先順位をつけて市担当課と連携し、順次行った。

② 次年度以降の取組み

- ・市民の福祉の増進に資するため、今後も積極的に自主事業を実施していく。
- ・建物や設備の老朽化による修繕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・修理を行うなど、安全管理の徹底を図る。