

(様式2)

指定管理者制度導入施設の管理運営状況【対象年度:平成28年度】

※1～6:所管課記入、7:指定管理者記入、8～9:指定管理者及び所管課記入、10:指定管理者及び所管課記入(実施した場合)

所管部・課	健康福祉部 地域福祉課
指定管理者	ビジニナルグループ

1 施設名等

施設名	長野県社会福祉総合センター	住所	長野市若里七丁目1番7号
		電話	026-227-5201
		ホームページ	http://www.nshafuku.ecnet.jp/index.html

2 施設の概要

設置年月	昭和47年10月	根拠条例等	長野県社会福祉総合センター条例					
設置目的	社会福祉の増進に寄与することを目的とし、県民の福祉向上と生活文化の振興に資するための場を提供するとともに、県民生活に関する各種相談に応じる。							
施設内容	貸会議室名	面積	定員	机・椅子等	貸会議室名	面積	定員	机・椅子等
	講堂	288㎡	300人	机80、椅子350	第3会議室	90㎡	45人	机15、椅子30
	研修室	238㎡	150人	机50、椅子150	音楽室	88㎡	45人	机20、椅子45
	第1会議室	113㎡	60人	机20、椅子45	談話室	163㎡	60人	座卓20
	第2会議室	114㎡	60人	机20、椅子45	(備品)ランドピアノ、電子オルガン、マイク、映写機、スライド、OHP、VTR等			
利用料金	貸会議室名	午前9時から 正午まで	午後1時から 午後5時まで	午後6時から 午後9時まで	午前9時から 午後5時まで	午後1時から 午後9時まで	午前9時から 午後9時まで	
	講堂	3,000円	5,500円	5,500円	8,500円	11,000円	14,000円	
	研修室	3,000円	4,400円	4,400円	7,400円	8,800円	11,800円	
	第1・2会議室	1,500円	2,100円	2,100円	3,600円	4,200円	5,700円	
	第3会議室、音楽室	1,200円	1,600円	1,600円	2,800円	3,200円	4,400円	
	談話室	800円	1,100円	1,100円	1,900円	2,200円	3,000円	
	(注)入場料を徴収しない場合の料金。また、別途備品利用料、冷暖房費がかかる。							
開所日	毎週月曜日、祝祭日の翌日及び年末年始(12月29日～翌年1月3日)は休館日、それ以外は開所							
開所時間	9:00～21:00(ただし、会議室の利用がない日は、9:00～19:00)							

3 現指定管理者前の管理運営状況

期間	管理形態	管理受託者又は指定管理者等
平成17年度以前	管理委託	社会福祉法人 長野県社会福祉協議会
平成18年度～平成20年度	指定管理	ビジニナルグループ
平成21年度～平成23年度	指定管理	ビジニナルグループ

4 報告年度の指定管理者等

指定管理者	ビジニナルグループ	指定期間	平成24年4月1日～平成29年3月31日(5年間)
選定方法	公募(応募者数:1)		

5 指定管理料(決算ベース)

平成28年度(A)	平成27年度(B)	差(A)-(B)	※(A):当該年度、(B):前年度(以下同じ)
46,519千円	44,136千円	2,383千円	
	増減理由	施設修繕費の増	

6 指定管理者が行う業務

<ul style="list-style-type: none"> 施設及び備品の維持管理に関する業務 社会福祉総合センターの利用許可及び利用料金に関する業務 上記業務に付随する業務

7 利用実績等

(1) 利用実績【指標:利用者数・利用件数・稼働率】

(単位:人、件、%)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
平成28年度(A)	5,587	8,742	10,073	8,334	6,996	7,267	7,450	9,094	6,285	5,009	4,818	3,058	82,713
平成27年度(B)	5,297	9,472	9,952	5,841	5,915	9,885	10,280	8,170	6,184	4,403	6,683	2,381	84,463
(A)/(B)	105.5	92.3	101.2	142.7	118.3	73.5	72.5	111.3	101.6	113.8	72.1	128.4	97.9
増減要因等	<ul style="list-style-type: none"> 利用人員実績は前年度の97.9%と、2.1%減少している。 減少理由は、談話室の利用(27年度利用実績:6,916人)が27年度中に休止されたことによる。営業努力等により、談話室以外の利用が5166人増加し、差し引きで利用人員減少は1,750人とどまった。 												

(2) 利用料金収入

(単位:千円)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
平成28年度(A)	504	599	539	587	549	517	567	580	467	406	390	385	6,090
平成27年度(B)	519	548	637	655	465	925	445	561	541	322	432	382	6,432
(A)/(B)	97.1	109.3	84.6	89.6	118.1	55.9	127.4	103.4	86.3	126.1	90.3	100.8	94.7
増減要因等	<ul style="list-style-type: none"> 利用料金収入は(1)と同様に、談話室利用休止(27年度利用収入実績:415千円)があったが、営業努力等により前年度比で342千円減にとどまった。 												

(様式2)

(3) 利用料金見直しの状況(前年度と比べて)

見直しの有無	
有 <input checked="" type="radio"/> 無	

(4) 開所日・時間の見直し等の状況(前年度と比べて)

開所日数	開所時間	見直しの有無	見直した場合はその内容
平成28年度(A):294日	平成28年度(A):9:00~21:00	有 <input checked="" type="radio"/> 無	
平成27年度(B):296日	平成27年度(B):9:00~21:00		

(5) サービス向上のため実施した内容

<ul style="list-style-type: none"> ・休館日にも職員を配置し、利用予約及び案内を実施した。 ・利用者アンケート調査を実施し、利用者の声を常に把握するように努めている。 ・清掃の徹底(特にトイレ床面の汚れ落とし等)
--

(6) その他実施した取組内容

<ul style="list-style-type: none"> ・施設のユニバーサル化を目指し、障がい者優先駐車区画を、信州パーキングパミット制度に準拠した駐車場に改装した。 ・危機管理体制強化のため、課題であった併設機関、入居団体との合同消防訓練を26年度に実施し、27年度そして本年度も継続でき、定着化しつつある。
--

(7) 利用者の主な声及びその対応状況

<ul style="list-style-type: none"> ・冷暖房に対するご不満が多くあり、特に冷房が利かないとの対応として休止中の付属設備(外気調和機)の再稼働準備を昨年度から開始し、本年度より供用を再開し冷房能力を若干だが増大させた。 ・清掃が行き届いているという声があり、今後も利用者の声に耳を傾けてサービス向上に努めたい。 ・駐車場が狭いとの苦情があるが、根本的な解決策はなく、大規模な研修等の事前通知の際に公共交通機関での来館を呼びかけるよう開催者へ依頼している。
--

8 管理運営状況(実施状況及びそれに対する評価を記入)

※項目は施設の状況に応じ加除修正してください。

項目	指定管理者	所管課	評価
施設の目的に沿った管理運営	・協定書、仕様書及び管理運営業務計画に基づき、概ね良好に管理運営することができた。	協定書、仕様書及び管理運営業務計画に基づき、概ね良好に管理業務を実施したと認められる。	B
平等な利用の確保	・一般向けの利用予約については、利用日の2か月前から申込み順に受け付けており、受付が重複した場合には抽選により決定し、平等な利用の確保を図っている。 ・県有施設であるため、国や県等が主催、共催及び後援をする公益性のある社会福祉事業については、一般向けの利用予約よりも前に予約ができる事前利用予約許可制度を設けている。	利用者に対して平等な利用の確保が図られ、適正に運営されたと認められる。	B
利用者サービス向上の取組	・利用者アンケートを実施し、利用者の声を把握し、可能なものについては速やかに対応するよう努めた。 ・休館日にも職員を配置し、利用予約及び案内を実施している。 ・全職員を対象とした接客研修を実施し、接客マナーの向上に努めた。	利用者アンケートの実施により利用者の声を把握し、指摘や苦情があった点について改善するよう努力している。 また、職員に対する接客研修を毎年継続して実施しており、サービス向上に努めている。	B
自主事業	・「県障害者技能競技大会派遣選手養成プロジェクト」を継続して実施し、清掃作業の中で大会課題技能の取得を目指し、知的障がい者及び精神障がい者の訓練を積極的に実施した。養成中の障がい者中の1名が県障害者技能競技大会で準優勝。20年度以降、毎年県大会で入賞者を出すことができた。 ・障がい者の担当職域を拡大すると同時に、より高度な技能を習得を目指し、カーペットのシミ取りと、点字ブロックの汚れ落としの教育を開始した。点字ブロックの汚れ落としは、1Fに限定して8年12月から開始した。入居団体から高い評価とご要望をいただき、対象を拡大する検討を開始しました。	指定管理者が有するノウハウを生かし、施設の設置目的である社会福祉の増進の寄与に適った事業を継続して実施している。 また、目標をもった事業実施により、大会出場者が好成績を残すなどの実績が得られている。	A
職員・管理体制	・仕様書及び管理運営業務計画書に基づく職員配置を行った。(常勤職員5名) ・利用者の安全確保のため、防災・消防訓練を年2回実施した。 ・毎年実施してきた救急救命講習に代え、防疫を目的とした吐瀉物処理訓練を実施した。	仕様書及び管理運営業務計画書に基づく職員配置を行っている。 また、ノロウイルスやインフルエンザウイルス対策として「感染性吐しゃ物」を想定した処理訓練をするなど充実した訓練を実施している。	B
収支状況	・談話室休止に伴う利用料金収入減少210千円があったが、効率的な経費縮減及び営業活動の結果、63千円の利益を計上することができた。	効率的な施設運営に取組み、黒字決算を達成している。	B
総合評価	・貸し会議室利用者のみではなく、入居団体・併設機関への平等なサービス向上施策を継続的に実施することにより、社会福祉の増進に寄与することを目的とし、県民の福祉向上と生活文化の振興に資するための場を提供するとともに、県民生活に関する各種相談に応じるという施設の設置目的を果たしていると考えている。	おおむね仕様書等の内容どおりの成果があり、適正な管理運営が行われている。	B

- <評価区分> A:仕様書等の内容を上回る成果があり、優れた管理運営が行われている。
 B:おおむね仕様書等の内容どおりの成果があり、適正な管理運営が行われている。
 C:仕様書等の内容を下回る項目があり、さらなる工夫・努力が必要である。
 D:仕様書等の内容に対し、重大な不適切な事項が認められ改善を要する。

(様式2)

9 施設管理運営の課題

項目	指定管理者	所管課
施設の管理運営の課題	<ul style="list-style-type: none"> ・今後とも、利用者に対する平等な利用の確保に努めるとともに、併設期間・館内入居団体との良好な関係を維持していく必要がある。 ・施設が老朽化し、緊急度・必要性の高いものから計画的に修繕していく必要がある。 ・施設の老朽化・駐車場の狭さ等々物的制約に係る説明の丁寧さが低下している等のご指摘を受けた。毎年行っている接遇マナー教育を見直し、更なる強化をはかるため、接遇対応チームリーダーを外部の専門研修に派遣する計画づけをした。 	施設の老朽化が進んでいるため、必要な改修や修繕を計画的に行っていく必要がある。

10 第三者評価で指摘された事項の管理運営等への反映状況(第三者評価実施年度の翌年度以降に記載)

【実施年月日:平成25年12月11日】

第三者評価における指摘・意見等	管理運営等への反映状況	
	指定管理者	所管課
・各フロアの案内標示を点検し、必要なものについて整備することが望ましい。	平成25年12月より、順次、案内表示の点検・改訂を行った。	第三者評価の指摘・意見等が反映された内容となっていることを確認した。
・財務諸表の作成にあたり、消費税表示方法の見直しや税理士による指導等について検討の余地がある。	消費税の表示方法については、平成26年度決算から見直した。	