

## 指定管理者制度導入施設の管理運営状況【対象年度:令和元年度】

※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	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; font-size: small;"> <tr> <th>面積</th> <th>定員</th> <th>机・椅子等</th> <th>貸会議室名</th> <th>面積</th> <th>定員</th> <th>机・椅子等</th> </tr> <tr> <td>288㎡</td> <td>300人</td> <td>机80、椅子350</td> <td>第3会議室</td> <td>90㎡</td> <td>45人</td> <td>机15、椅子30</td> </tr> <tr> <td>238㎡</td> <td>150人</td> <td>机50、椅子150</td> <td>音楽室</td> <td>88㎡</td> <td>45人</td> <td>机20、椅子45</td> </tr> <tr> <td>113㎡</td> <td>60人</td> <td>机20、椅子45</td> <td>談話室</td> <td>163㎡</td> <td>60人</td> <td>座卓20</td> </tr> <tr> <td>114㎡</td> <td>60人</td> <td>机20、椅子45</td> <td colspan="4" style="text-align: center;">(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</td> </tr> </table>			面積	定員	机・椅子等	貸会議室名	面積	定員	机・椅子等	288㎡	300人	机80、椅子350	第3会議室	90㎡	45人	机15、椅子30	238㎡	150人	机50、椅子150	音楽室	88㎡	45人	机20、椅子45	113㎡	60人	机20、椅子45	談話室	163㎡	60人	座卓20	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										
面積	定員	机・椅子等	貸会議室名	面積	定員	机・椅子等																																							
288㎡	300人	机80、椅子350	第3会議室	90㎡	45人	机15、椅子30																																							
238㎡	150人	机50、椅子150	音楽室	88㎡	45人	机20、椅子45																																							
113㎡	60人	机20、椅子45	談話室	163㎡	60人	座卓20																																							
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	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; font-size: small;"> <tr> <th>貸会議室名</th> <th>午前9時から 正午まで</th> <th>午後1時から 午後5時まで</th> <th>午後6時から 午後9時まで</th> <th>午前9時から 午後5時まで</th> <th>午後1時から 午後9時まで</th> <th>午前9時から 午後9時まで</th> </tr> <tr> <td>講堂</td> <td>3,100円</td> <td>5,700円</td> <td>5,700円</td> <td>8,800円</td> <td>11,400円</td> <td>14,500円</td> </tr> <tr> <td>研修室</td> <td>3,100円</td> <td>4,600円</td> <td>4,600円</td> <td>7,600円</td> <td>9,200円</td> <td>12,200円</td> </tr> <tr> <td>第1・2会議室</td> <td>1,500円</td> <td>2,100円</td> <td>2,100円</td> <td>3,700円</td> <td>4,300円</td> <td>5,800円</td> </tr> <tr> <td>第3会議室、音楽室</td> <td>1,200円</td> <td>1,600円</td> <td>1,600円</td> <td>2,900円</td> <td>3,300円</td> <td>4,500円</td> </tr> <tr> <td>談話室</td> <td>800円</td> <td>1,100円</td> <td>1,100円</td> <td>1,900円</td> <td>2,200円</td> <td>3,100円</td> </tr> </table> <p style="font-size: x-small;">(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。</p>			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	3,100円	5,700円	5,700円	8,800円	11,400円	14,500円	研修室	3,100円	4,600円	4,600円	7,600円	9,200円	12,200円	第1・2会議室	1,500円	2,100円	2,100円	3,700円	4,300円	5,800円	第3会議室、音楽室	1,200円	1,600円	1,600円	2,900円	3,300円	4,500円	談話室	800円	1,100円	1,100円	1,900円	2,200円	3,100円
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	3,100円	5,700円	5,700円	8,800円	11,400円	14,500円																																							
研修室	3,100円	4,600円	4,600円	7,600円	9,200円	12,200円																																							
第1・2会議室	1,500円	2,100円	2,100円	3,700円	4,300円	5,800円																																							
第3会議室、音楽室	1,200円	1,600円	1,600円	2,900円	3,300円	4,500円																																							
談話室	800円	1,100円	1,100円	1,900円	2,200円	3,100円																																							
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
平成24年度～平成28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29年4月1日～令和2年3月31日(3年間)
選定方法	公募(応募者数:2)		

### 5 指定管理料(決算ベース)

平成31年度(A)	平成30年度(B)	差(A)-(B)	※(A):当該年度、(B):前年度(以下同じ)
44,674 千円	46,032 千円	-1,358 千円	
	増減理由	指定修繕費の減	

### 6 指定管理者が行う業務

<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設及び備品の維持管理に関する業務</li> <li>・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</li> <li>・上記業務に付随する業務</li> </ul>
--

### 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
令和元年度(A)	4,834	6,107	6,483	6,028	6,312	5,764	6,162	6,901	5,299	3,671	2,545	1,286	61,392
平成30年度(B)	5,607	7,432	6,408	7,674	6,601	4,831	9,119	7,176	8,292	7,256	5,625	5,816	81,837
(A)/(B)	86.2	82.2	101.2	78.6	95.6	119.3	67.6	96.2	63.9	50.6	45.2	22.1	75.0
増減要因等	令和2年3月の貸し会議室終了公表以来、ご利用者の他施設への移動が起きている中で、10月の千曲川決壊による催事自粛、年明け以降は新型コロナによる催事自粛と続き、利用者数が前年の75%と大幅な減少となった。												

#### (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
令和元年度(A)	550	448	466	541	500	458	590	413	587	482	423	0	5,458
平成30年度(B)	515	564	566	534	482	577	530	583	582	366	307	319	5,925
(A)/(B)	106.8	79.4	82.3	101.3	103.7	79.4	111.3	70.8	100.9	131.7	137.8	0.0	92.1
増減要因等	利用者数と同様、ご利用者の他施設への移動、10月の千曲川決壊による催事自粛、年明け以降は新型コロナによる催事自粛と続いたが、大型催事の勧誘等で料金収入は前年の92%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	見直した場合はその内容
有・無	令和元年10月の消費税改正時、税改正と同率の利用料金改正を実施した。

(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
令和元年度(A): 289日 平成30年度(B): 293日	令和元年度(A): 9:00~21:00 平成30年度(A): 9:00~21:00	有・無	

(5) サービス向上のため実施した内容

<ul style="list-style-type: none"> <li>・休館日にも職員を配置し、利用予約及び案内を実施した。</li> <li>・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た。</li> <li>・清掃の徹底(特にトイレ床面の汚れ落とし等)</li> </ul>
--

(6) その他実施した取組内容

<ul style="list-style-type: none"> <li>・センターを「お預かりした時よりも綺麗にしてお返しする」が、指定管理者の構成団体(NPO)の理念です。</li> <li>。この理念により、屋上雨漏り防止工事、2号ボイラー復旧工事(後半分)、便器交換を伴うトイレ再開(4ヶ所)、1号エレベーターロープ交換等々、修繕費予算枠1,500千円を2,174千円を超える総額3,674千円の修繕を実施した。</li> </ul>
---

(7) 利用者の主な声及びその対応状況

<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>
--

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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。長期連続ご利用者への対応は、一般利用者のご利用の妨げにならない範囲で優先枠を設け、平等な利用を確保しながら利用促進策を導入した。</li> <li>・公益性のある社会福祉事業は、事前利用予約許可で対応。</li> </ul>	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・休館日にも職員を配置し、利用予約及び案内を実施。</li> <li>・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。</li> </ul>	利用者からの指摘や苦情について、絶えず改善しようとする姿勢を評価する。 また、継続的にサービス向上に努めている点を評価する。	B
自主事業	・手術後療養中の障がい者を対象にした「障がい者就労継続支援プロジェクト」については、就労再開支援に続き、長野障害者職業センターにも支援を要請し、術後に見合った就労再開訓練を実施し、指定管理終了後を見据えた支援を行い、他施設への就労実現まで支援を継続した。	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。 他施設への就職を実現したことは、高く評価する。	A
職員・管理体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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)</li> <li>・利用者の安全確保のため、防災・消防訓練を年2回実施。</li> <li>・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。</li> </ul>	計画に基づき、適切な職員配置を行っている。 また、ノロウイルス等の感染性胃腸炎のまん延防止対策として、「感染性吐しゃ物」処理訓練をするなど感染期に適切な訓練を実施している。	A
収支状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・3年間の累積利益は38千円です。</li> <li>・令和元年度は、終了・水害・新型コロナにより、前年度比利用料金収入が467千円の減少、超過修繕費が2,174千円と減益要因が計2,641千円あったが、効率的な運営及び構成団体(NPO)からの支援で赤字額は229千円にとどまった。</li> </ul>	効率的な施設運営に取組み、3年間で黒字決算を達成している。	A
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したことにより、社会福祉の増進に寄与とし、県民の福祉向上と生活文化の振興に資する場を提供、県民生活に関する各種相談に応じるといふ施設の設置目的を果たしていると考えている。	エレベーター設備の修繕に迅速に対応するなど、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。	A

<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"> <li>施設管理に於ける大きな課題は、老朽化による修繕費の増大があります。その財源を、指定管理者側で産み出せば、より機動的な対応は修繕対応が可能になると考えます。</li> <li>財源確保策の一つは、収益性のある自主事業の継続的な実施です。</li> <li>公平な利用確保と指定管理者の継続的な自主事業の実施は両立しがたい部分があります。</li> <li>指定管理者の自主財源確保と、公平な利用確保を両立するためには、指定管理者の自主事業に対する一定割合の優先枠を認めて頂けると、ありがたいです。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「指定管理者の自主事業に対する一定割合の優先枠を認めること」という提案は、今後の指定管理者制度のあり方として、貴重なものと考えます。</li> </ul>

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30年12月12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
・事前利用予約マニュアルに基づき、適正な運営がなされたと認められる。	会議室、共用室、冷暖房、駐車場及びロビー等のルールを整理し、明文化したマニュアル(略称:事前利用予約マニュアル)により、平等な利用の確保及び適正な運営に努めてまいります。	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。
・施設の老朽化が著しく、予算も限られている中で、積極的に改善に取り組んでいる姿勢は高く評価できる。	老朽化した施設での経験と創意工夫及び利用者アンケートに基づく積極的な改善を実施し、今後とも適切な管理運営に努めてまいります。	