

産業厚生常任委員会 資料

平成29年度指定管理者導入施設のモニタリングについて

平成30年9月

健康福祉部 福祉総務課

施設名	：	加東市社福祉センター並びに 加東市老人及び心身障害者福祉施設レポートやしろ	1 ページ
		加東市東条福祉センター「とどろき荘」並びに 加東市東条デイサービスセンター	6 ページ

指定管理者モニタリング報告書並びにチェックシート【抜粋】

施設名：加東市社福祉センター並びに

加東市老人及び心身障害者福祉施設ラポートやしろ

サービスの質に関するチェックシート

(チェックシート②)

②実地確認による評価 (※四半期毎のモニタリング時などに確認)

項目	必須	基準	評価	評価に対する説明等	
運営業務	利用者の意見・要望の反映	利用者の意見・要望を施設の管理運営に反映させ、サービス向上に努めているか	○	改善すべき意見等があれば、即検討し、対応に努めている。	
		利用者ニーズに即した事業内容となるようサービス向上に努めているか	○		
	利用促進への取り組み	利用者数や稼働率等を高める取り組みが行われているか	○	案内パンフレットを作成し、広く周知に取り組んでいる。	
		利用案内や広報活動に工夫・改善が行われているか	○		
	その他サービス向上への取り組み	—	開館時間・休館日、施設利用手続き（例：予約方法や利用区分）等で、サービス向上への取り組みが行われているか		未実施
	市民参加・市民協働への取り組み	—	市民参加・市民協働への取り組みを行い、公の施設の効用を発揮しているか	○	夏祭りで地域と協働し、参画を得ている。
	地域・関係機関等との連携	○	地域・関係機関等との連携を図り、公の施設の効用を発揮しているか	○	夏祭りで地域と協働し、参画を得ている。
苦情や緊急事態発生時の対応	○	苦情や緊急事態発生時の対応（準備）の内容は適切に行われているか	○	マニュアル化している。	
人材育成	○	職員の資質や能力向上を図る研修等の取り組みが行われているか	○	定期的なスキルアップ研修等を行っている。	

維持管理業務	建築物・設備の保守管理業務	利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか（点検によって異常が認められる場合は、速やかに対応（市に報告、修繕等）を行っているか）	○	定期的に点検しており、異常等がある場合、市への報告や修繕等、速やかに対応している。
		指定管理者の責任区分の範囲内で、適切な修繕等が行われているか	○	適切に行われている。
		快適に利用できる環境となっているか	○	快適な利用環境である。
	備品・什器の保守管理業務	利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか（点検によって異常が認められる場合は、速やかに対応（市に報告、修繕等）を行っているか）	○	定期的に点検しており、異常等がある場合、市への報告や修繕等、速やかに対応している。
		指定管理者の責任区分の範囲内で、適切な修繕等が行われているか	○	適切に行われている。
	清掃業務	トイレトーパー、消毒用品、手洗い用石鹸は常に補給されているか	○	常に補給されている。
		全体的（駐車場を含む）に、清潔に保たれているか	○	清潔に保たれている。
警備業務	○	避難経路に障害物はないか	○	経路上に障害物なし。

		利用者の安全確保に係る訓練や研修等を実施しているか	○	定期的に避難訓練を行っている。
外構・植栽等管理業務	○	機能・美観が良好な状態に保たれ、利用者が安全に利用することができるか	○	良好に保たれている。
		利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか（点検によって異常が認められる場合は、速やかに対応（市に報告、修繕等）を行っているか）	○	定期的に点検しており、異常等がある場合、市への報告や修繕等、速やかに対応している。
		指定管理者の責任区分の範囲内で、適切な修繕等が行われているか	○	適切に行われている。
		樹木・花壇は良好に管理されているか	○	良好に管理されている。
		草刈や除草はされているか	○	されている。
環境への配慮		環境改善活動に資する取り組みを行っているか	○	利用状況に応じた消灯など節電に取り組んでいる。

- ・「評価」欄には、「○ △ ×」で記入することとし、必須項目に該当しないものについては、未実施の場合は「未実施」と記入する。
- ・効果的な取り組みである場合は「○」、取り組み内容に課題がある場合は「△」とするほか、「評価に対する説明等」欄を有効的に活用して、評価を行う。
- ・上記項目は、指定管理者の業務内容に応じて、適宜、変更すること。

③提案事業の評価

項目	実施計画 (事業計画)	実施内容 (事業報告)	評価	評価に対する説明等 (目標達成度など)

- ・「評価」欄には、「○ △ ×」で記入する。
- ・効果的な取り組みである場合は「○」、取り組み内容に課題がある場合は「△」とするほか、「評価に対する説明等」欄を有効的に活用して、評価を行う。

④自主事業の評価

項目	実施計画 (事業計画)	実施内容 (事業報告)	コメント (サービス向上への効果等)

収支状況等に関するチェックシート

チェックシート③

①収支の状況

(単位:円)

項目		予算額 (事業計画)	決算額 (事業報告)	適否等検証 (計画・目的達成度など)
収入	指定管理料	16,720千円	16,720千円	
	利用料金	400千円	332千円	
	事業収入	0	0	
	その他収入	0	0	
	収入計 (a)	17,120千円	17,052千円	
支出	人件費	641千円	309千円	
	施設維持管理費	9,715千円	9,956千円	
	事業費	6,709千円	6,529千円	
	その他 (公租公課など)	55千円	53千円	
	支出計 (b)	17,120千円	16,847千円	
収支	(a) - (b)	0	205千円	

②収支の評価

項目	基準	評価	評価に対する説明等
指定管理業務の 収支	指定管理料等の範囲内（収支計画に沿った内容） で運営が行われているか	○	収支計画のとおり運営されている。
	収入増加のための取り組みがなされているか	△	施設の利用の約半数が、市の利用であるため、外部の利用を増やす取組が必要である。
	管理経費の縮減に関する取り組みがなされているか	○	節電等の実施に精力的に取り組んでいる。
	効率的・効果的な運営が行われているか	○	計画的に修繕を行うなど、効率の良い運営ができています。

- ・「評価」欄には、「○ △ ×」で記入する。
- ・効果的な取り組みである場合は「○」、取り組み内容に課題がある場合は「△」とするほか、「評価に対する説明等」欄を有効的に活用して、評価を行う。
- ・上記項目は、指定管理者の業務内容に応じて、適宜、変更すること。

平成29年度指定管理者モニタリング報告書

施設名	加東市社福祉センター 加東市老人及び心身障害者福祉施設ラポートやしろ
施設所在地	加東市社26番地（加東市社福祉センター） 加東市社25番地（加東市老人及び心身障害者福祉施設ラポートやしろ）
指定管理者	名称 社会福祉法人 加東市社会福祉協議会 代表者 会長 吉村 進吾 住所 加東市社26番地
モニタリングの実施方針・方法等	本施設の管理運営業務の確認にあたっては、管理運営状況を事業報告書、実地調査、利用者アンケート、指定管理者へのヒアリング等により把握した。 次のとおり、具体的な業務の履行状況等についての確認結果をコメントしたうえで、モニタリングの「総合コメント」及び「今後の業務改善に向けた考え方」を記載した。
担当課	健康福祉部福祉総務課 TEL 0795-43-0408 担当者氏名 長濱 泰栄

1 総合コメント

健全な運営のもと、書類の整理整頓や連絡体制の整備など、事務処理・手続き全般的に適切に履行されている。また、毎月定例の連絡調整会議を行い、市との連携・協力も図られている。

平成28年度に指摘したアンケート調査を行っていない点については、施設利用者を対象にアンケート調査を実施し、概ね良い評価を得た。今後も継続的に調査を行い、利用者の声を聞き、ニーズに合った利用環境の改善に向けた取り組みに期待したい。

2 今後の改善に向けた考え方

連絡調整会議等により密な連絡体制をとると共に、継続的にアンケート調査を行い、施設利用者のニーズ把握と利用環境の改善に向けた取り組みが求められる。

3 業務の履行状況について

協定書・仕様書で定める項目について、概ね履行できている。アンケート調査を継続的に実施し、利用者の意見を広く聞き、満足度の向上につながるようニーズの把握・利用環境の改善に努めていることは評価できる。

未作成であったパンフレットを新たに作成されたので、有効に活用しながら事業や施設のPRに取り組むことが必要となっている。

業務全般について、市との連絡・連携も図られている。引き続き、調整の場を定期的に設け、密に連携しながら業務に取り組むことが必要である。

4 サービスの質について

施設利用者の意見を聞き、可能なものについては即対応するなど、質の高いサービスの提供に努めている。引き続きアンケート調査を行い、利用者の意向、ニーズ把握に努めながらサービスの向上に向けた取り組みが必要である。

5 収支状況等について

事業計画、予算に基づいて適切に事業が執行されており、健全な運営ができているが、福祉センターの利用の半数が市の部局であることから、施設の利用をPRし、使用料等の収入増加につながるような運営が求められる。

指定管理者モニタリング報告書並びにチェックシート【抜粋】

施設名：加東市東条福祉センター「とどろき荘」

並びに加東市東条デイサービスセンター

サービスの質に関するチェックシート

(チェックシート②)

②実地確認による評価 (※四半期毎のモニタリング時などに確認)

項目	必須	基準	評価	評価に対する説明等
運営業務	○	利用者の意見・要望を施設の管理運営に反映させ、サービス向上に努めているか	○	改善すべき意見等があれば即対応している。
		利用者ニーズに即した事業内容となるようサービス向上に努めているか	○	
	○	利用者数や稼働率等を高める取り組みが行われているか	○	案内パンフレットを作成し、広く周知に取り組んでいる。
		利用案内や広報活動に工夫・改善が行われているか	○	
	—	開館時間・休館日、施設利用手続き（例：予約方法や利用区分）等で、サービス向上への取り組みが行われているか		未実施
	—	市民参加・市民協働への取り組みを行い、公の施設の効用を発揮しているか	○	とどろきカフェ等まちづくり協議会との連携
	—	地域・関係機関等との連携	○	とどろきカフェ等まちづくり協議会との連携
○	苦情や緊急事態発生時の対応	○	マニュアル化している。	
○	職員の資質や能力向上を図る研修等の取り組みが行われているか	○	定期的なスキルアップ研修等を行っている。	

維持管理業務	○	利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか（点検によって異常が認められる場合は、速やかに対応（市に報告、修繕等）を行っているか）	○	常時点検しており、市への報告や可能な範囲での修繕等速やかに対応している。
		指定管理者の責任区分の範囲内で、適切な修繕等が行われているか	○	適切に行われている。
		快適に利用できる環境となっているか	○	快適な利用環境である。
	○	利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか（点検によって異常が認められる場合は、速やかに対応（市に報告、修繕等）を行っているか）	○	常時点検している。速やかに対応されている。
		指定管理者の責任区分の範囲内で、適切な修繕等が行われているか	○	適切に行われている。
	○	トイレトーパー、消毒用品、手洗い用石鹸は常に補給されているか	○	常に補給されている。
		全体的（駐車場を含む）に、清潔に保たれているか	○	清潔に保たれている。
	○	避難経路に障害物はないか	○	経路上に障害物なし。
		利用者の安全確保に係る訓練や研修等を実施しているか	○	定期的に避難訓練を行っている。
	○	機能・美観が良好な状態に保たれ、利用者が安全に利用することができるか	○	良好に保たれている。
利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか（点検によって異常が認められ		○	常時点検している。速やかに対応されて	

		る場合は、速やかに対応（市に報告、修繕等）を行っているか		いる。
		指定管理者の責任区分の範囲内で、適切な修繕等が行われているか	○	適切に行われている。
		樹木・花壇は良好に管理されているか	○	良好に管理されている。
		草刈や除草はされているか	○	されている。
環境への配慮		環境改善活動に資する取り組みを行っているか	○	利用状況に応じた消灯など節電に取り組んでいる

- ・「評価」欄には、「○ △ ×」で記入することとし、必須項目に該当しないものについては、未実施の場合は「未実施」と記入する。
- ・効果的な取り組みである場合は「○」、取り組み内容に課題がある場合は「△」とするほか、「評価に対する説明等」欄を有効的に活用して、評価を行う。
- ・上記項目は、指定管理者の業務内容に応じて、適宜、変更すること。

③提案事業の評価

項目	実施計画 (事業計画)	実施内容 (事業報告)	評価	評価に対する説明等 (目標達成度など)

- ・「評価」欄には、「○ △ ×」で記入する。
- ・効果的な取り組みである場合は「○」、取り組み内容に課題がある場合は「△」とするほか、「評価に対する説明等」欄を有効的に活用して、評価を行う。

④自主事業の評価

項目	実施計画 (事業計画)	実施内容 (事業報告)	コメント (サービス向上への効果等)

収支状況等に関するチェックシート

チェックシート③

①収支の状況

(単位:千円)

項目		予算額 (事業計画)	決算額 (事業報告)	適否等検証 (計画・目的達成度など)
収入	指定管理料	43,444	43,443	
	利用料金	9,766	9,551	
	事業収入	1,357	1,251	
	その他収入	11	287	
	前年度繰越金	10,295	10,294	
	事業区分間繰入金	0	4,255	
	収入計 (a)	64,873	69,081	
支出	人件費	16,552	16,667	
	施設維持管理費	33,155	33,437	
	事業費	11,730	11,735	
	その他 (公租公課など)	3,436	3,434	
	建物付属設備取得費	0	3,494	
	支出計 (b)	64,873	68,767	
収支	(a) - (b)	0	314	

②収支の評価

項目	基準	評価	評価に対する説明等
指定管理業務の 収支	指定管理料等の範囲内 (収支計画に沿った内容) で運営が行われているか	○	概ね収支計画のとおり運営されている。
	収入増加のための取り組みがなされているか	○	広範囲のパンフレット配布など精力的にPRに取り組んでいる。
	管理経費の縮減に関する取り組みがなされているか	○	節電等の実施に精力的に取り組んでいる。
	効率的・効果的な運営が行われているか	○	計画的に修繕を行うなど、効率の良い運営ができています。

- ・「評価」欄には、「○ △ ×」で記入する。
- ・効果的な取り組みである場合は「○」、取り組み内容に課題がある場合は「△」とするほか、「評価に対する説明等」欄を有効的に活用して、評価を行う。
- ・上記項目は、指定管理者の業務内容に応じて、適宜、変更すること。

平成29年度指定管理者モニタリング報告書

施設名	加東市東条福祉センター「とどろき荘」 加東市東条デイサービスセンター
施設所在地	加東市岡本1571番地1
指定管理者	名称 社会福祉法人 加東市社会福祉協議会 代表者 会長 吉村 進吾 住所 加東市社26番地
モニタリングの実施方針・方法等	本施設の管理運営業務の確認にあたっては、管理運営状況を事業報告書、実地調査、指定管理者へのヒアリング等により把握した。 次のとおり、具体的な業務の履行状況等についての確認結果をコメントしたうえで、「モニタリングの総合コメント」及び「今後の業務改善に向けた考え方」を記載した。
担当課	健康福祉部福祉総務課 TEL 0795-43-0408

1 総合コメント

全般的に健全な運営が行われている。経常的な経費については、削減に努めているので、引き続き経費削減に努めていただきたい。

また、利用環境の改善やイベント・キャンペーン等により、利用者の増加に向けた取組に期待したい。

2 今後の改善に向けた考え方

意見箱を設置して利用者のニーズ把握に努め、随時、対応を行っている。継続して利用者のニーズを把握し、利用環境、満足度の向上に向けた取組が求められる。

3 業務の履行状況について

協定書・仕様書で定める項目について、概ね履行できている。引き続き、施設の快適な利用環境の維持が必要である。

また、住民が参加できるイベントの実施や地域が行うとどろきカフェ運営への協力など、地域や各種団体と協働しながら、住民の憩いの場を提供することで、利用者が増加することを期待する。

4 サービスの質について

施設内の表示等が分かりにくいという要望に対して、案内を増やしたり、注意喚起の掲示を行うことで、快適に利用できるようサービスの向上に取り組んでいることは評価できる。一方で、割引券の有効期限切れに対する苦情に対しては、常に周知する必要がある。

常に利用者の意見を聞き、取り入れるべきと判断したものについては反映・改善し、満足度が向上するようサービスの質を高められることを期待する。

5 収支状況等について

事業計画、予算に基づいて経常的な経費は適切に執行されている。