

産業厚生常任委員会 資料

平成30年度指定管理者導入施設のモニタリングについて

令和元年9月5日

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」	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：平成30年度加東市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	○	対応できる範囲で意見・要望を反映させている。
		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	○	パンフレットを活用し、広く周知している。
		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	○	地域や関係団体等と連携・協働して夏祭りを実施している。
	－	地域・関係機関等との連携	○	地域や関係団体等と連携・協働して夏祭りを実施している。
○	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	○	定期的に研修を実施している。	

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）	○	定期的に点検を実施しており、異常等がある場合は、市への報告、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）	○	定期的に点検を実施しており、異常等がある場合は、市への報告、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。
	○	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	○	経路上に障害物等なし。	
	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	○	避難訓練を実施している。	

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）	○	定期的に点検を実施しており、異常等がある場合は、市への報告、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	○	利用状況に応じて消灯するなど、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。

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	16,729千円	16,729千円	
	事業収入	400千円	332千円	68千円減
	収入計(a)	17,129千円	17,061千円	68千円減
支出	人件費	1,673千円	2,066千円	393千円増
	事業費	6,053千円	5,129千円	924千円減
	事務費	9,403千円	8,139千円	1,264千円減
	支出計(b)	17,129千円	15,334千円	1,795千円減
収支	(a) - (b)	0	1,727千円	

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	○	計画に沿って指定管理料の範囲内で運営できている。
	収入増加のための取り組みがなされているか	△	施設の利用が限られており、有料利用者の増加につながる取組が必要である。
	管理経費の縮減に関する取り組みがなされているか	○	節水等経費の縮減に取り組んでいる。
	効率的・効果的な運営が行われているか	○	計画的な修繕により維持管理経費を縮減できている。

- ・「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30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 加東市社会福祉協議会 代表者 会長 XXXXXXXXXX 住所 加東市社26
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 担当者氏名 長濱 泰栄

1 総合コメント

全般に健全な運営がされている。
書類の整理整頓や連絡体制の配備など、事務処理・手続き等全般的に適切に履行されているほか、毎月定例の連絡調整会議を行い、市との連携・協力体制もできている。
平成29年度にアンケート調査を実施したが、今年度は、アンケート等による利用者の意見を聞くことができていない。定期的に利用者の声を聞き、快適な利用環境の維持に努めていきたい。

2 今後の改善に向けた考え方

定期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努める必要がある。

3 業務の履行状況について

市との連絡・調整の場を定期的に設けて、引き続き密に連携しながら業務に取り組んでいきたい。

4 サービスの質について

施設利用者の意見を聞き、改善すべきところは、即対応するなど、質の高いサービスの提供に努めている。

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およそ半数が市の部局であることから、施設の利用を促し、使用料等の

収入増加につながるよう取り組んでいただきたい。

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」

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	○	フェイスブックでの発信、パンフレットの配布の検証等に取り組んでいる。
			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	○	年末・年始に開館し、サービス向上を図った。
	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	○	地域・団体と協働して事業に取り組んでいる。
	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	○	地域・団体と協働して事業に取り組んでいる。
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	○	マニュアル化されている。	
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	○	定期的に研修を実施している。	
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）	○	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。
	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）	○	常時点検している。（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	○	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	○	ない。
			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	○	避難訓練を実施している。
	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			○	常時点検している。（速やかに対応して	

		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	○	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	○	利用状況に応じて消灯するなど、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。

収支状況等に関するチェックシート

チェックシート③

平成30年度加東市東条福祉センター「とどろき荘」収支状況等に関するチェックシート

①収支の状況

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	15,700千円	17,707千円	2,007千円増 改修工事で32日間休業したため、休業補償を行った。
	利用料金	33,425千円	23,485千円	9,940千円減
	その他収入	2,669千円	5,661千円	2,992千円増 土産物販売の収益増
	収入計(a)	51,794千円	46,853千円	4,941千円減
支出	人件費	22,469千円	19,827千円	2,642千円減
	事業費	16,884千円	16,520千円	364千円減
	事務費	12,441千円	11,836千円	605千円減
	支出計(b)	51,794千円	48,183千円	3,611千円減
収支	(a) - (b)	0	▲1,330千円	

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	△	入浴者増加に向けて取り組んだが、利用料収入が大幅に減少し、赤字決算となった。
	収入増加のための取り組みがなされているか	△	積極的にPRに取り組んでいるが、収入の増加につながっていない。
	管理経費の縮減に関する取り組みがなされているか	○	機器の運転方法の研究、スタッフ配置の工夫等により経費を縮減できている。
	効率的・効果的な運営が行われているか	△	経費は縮減できているが、費用対効果をさらに意識した企画・運営が必要である。

- ・「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30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」
施設所在地	加東市岡本1571-1
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 XXXXXXXXXX 住所 加東市社26
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

利用者の増加や運営経費の削減に向けて様々な取組を行っているが、工事前に比べて入浴客が減少したため、常連客の定着化や、地域住民が集まる施設となるよう取り組んでいただきたい。

経費の削減には取り組んでいるが、今一度、削減できるものはないか検討していただきたい。

2 今後の改善に向けた考え方

アンケート調査等から利用者の属性や傾向を分析したうえで、効果的なPRや集客につながる方策を検討し、収支の改善に取り組んでいただきたい。

3 業務の履行状況について

市との連絡調整の機会を定期的に設け、密な連携を図りながら業務に取り組んでいただきたい。

4 サービスの質について

来場者の意見等を聞いて、改善すべき点是对応し、サービスの質向上に取り組んでいる。

5 収支状況等について

機械の操作方法を研究し、可能な箇所をスタッフがメンテナンスすることにより、経費の削減に取り組んでいる。引き続き可能な部分は削減に取り組んでいただきたい。

あわせて、入浴料収入を増やすことで収支の改善に取り組んでいただきたい。