

産業厚生常任委員会 資料

令和2年9月3日

健康福祉部 福祉総務課

令和元年度指定管理者導入施設のモニタリングについて

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	1 ページ
加東市東条福祉センター「とどろき荘」	5 ページ

令和元年度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レポートやしろ

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・ホームページを活用し、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、公の施設の効用を發揮しているか	○	地域や関係団体等と連携・協働し、夏祭り・福祉まつりを実施している。
	－	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、夏祭り・福祉まつりを実施している。
○	苦情や緊急事態発生時の対応	○	過去の事例を参考に、適切に対応している。	
○	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	○	定期的に研修に参加している。	

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。
	○	トイレトペーパー、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	○	研修を実施されている。

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。

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

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	363千円	322千円	41千円減
	収入計 (a)	17,092千円	17,051千円	41千円減
支出	人件費	1,220千円	626千円	594千円減 臨時職員の退職に伴う正職員の兼務による
	事業費	5,895千円	5,293千円	602千円減
	事務費	9,977千円	10,112千円	135千円増
	支出計 (b)	17,092千円	16,031千円	1,061千円減
収支	(a) - (b)	0	1,020千円	

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	○	指定管理料等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	△	利用料減免対象者（市・ボランティアグループ）による利用率が高く、収入増加の取り組みが困難になっている。
	管理経費の縮減に関する取り組みがなされているか	○	節水、節電等に取り組み、可能な限りの経費削減に努めている。
	効率的・効果的な運営が行われているか	○	修繕や改修を計画的に行い、維持管理経費を縮減している。

- ・「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。

令和元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、利用者アンケート、指定管理者へのヒアリングにより把握した。 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 遠藤 祐希

1 総合コメント

全般に健全な運営がされており、事務処理等も適切に履行されている。
新型コロナウイルス感染症への対策も適正に行われている。
また、今年度はアンケート調査を実施し、職員の対応等について、利用者から高い評価を得ている。今後も利用者の満足度向上のための取り組みを進めていただきたい。

2 今後の改善に向けた考え方

アンケート調査を実施し、利用者のニーズ把握に努めているが、回答数がやや少ない。今後の調査では、回答数の増加の工夫についても検討していただきたい。

3 業務の履行状況について

書類の整理整頓や連絡体制の確立など、事務処理・手続き等全般が適切に履行されている。
市とは随時連絡を取っており、連携・協力が密に行われている。引き続き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

アンケートや聞き取りにより、施設利用者の意見を収集し、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

事業計画に基づき、予算の範囲内で事業が執行されており、健全な運営ができています。
福祉センター利用料減免対象者以外の利用者の増加による増収について、引き続き検討していただきたい。

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
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	○	Facebookでの発信、DMはがき発送等、手段を使い分けている。
		利用案内や広報活動に工夫・改善が行われているか	○	
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	○	今までの事故・苦情を記録し、その情報を元に対応する。
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	○	職員が随時知識習得し、情報共有している。

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	○	トイレトペーパー、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。
		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	○	工夫を凝らし節水、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)
さくらまつり	デイ、まち協とで喫茶	来場者約150人	参加型の自主事業を開催し、地域住民憩いの場となっている。事業に参加した者を入浴につなげ、入浴者増加の取り組みを進めていただきたい。
とどろきカラオケの集い (6月、10月)	年2回出演者(各40人)を募集し、カラオケ大会を実施	来場者約500人	
クリスマス会	デイ、まち協とで喫茶	来場者約150人	
和太鼓であったかINとどろき	和太鼓団体による演奏	来場者約250人	
まぐろ解体ショー	とうじょう文化祭(公民館事業)と共同開催	来場者約100人	

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

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	16,243千円	543千円増 修繕工事で8日間休業したため、休業補償を行った。
	利用料金	32,887千円	28,833千円	4,054千円減 コロナ禍の影響による
	その他収入	3,171千円	4,730千円	1,559千円増 土産物販売の収益増
	収入計 (a)	51,758千円	49,806千円	1,952千円減
支出	人件費	22,601千円	21,719千円	882千円減 職員のシフト調整など運営努力による
	事業費	18,318千円	16,080千円	2,238千円減 3月の営業時間短縮の影響
	事務費	10,839千円	12,322千円	1,483千円増 機器修繕、ポンプ取替
	支出計 (b)	51,758千円	50,121千円	1,637千円減
収支	(a) - (b)	0	▲315千円	

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	△	コロナ禍のため、3月の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	○	ターゲットを絞ったPRや、収益事業の商品充実の成果が表れている。
	管理経費の縮減に関する取り組みがなされているか	○	機器の運転方法の研究、節電の取組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	○	利用者の増加及び利用料の単価改善により、収支バランスの取れた運営に近づいている。

- ・「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。

令和元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 遠藤 祐希

1 総合コメント

常連客の定着化、地域住民が集まる施設、という点については概ね達成されている。また収支状況も改善している。

今後、新型コロナウイルス感染症の影響により、運営が困難になると予想されるが、これまでの入浴利用者が離れないよう、堅実な運営に取り組んでいただきたい。

また、新規利用者増加への取り組みも引き続き実施していただきたい。

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、効果的な運営を行い、利用者数の維持向上を図る。

3 業務の履行状況について

維持管理費用を抑えた機器の運転・管理や館内の清掃等適切に実施できている。また、新型コロナウイルス感染症への対策も迅速に行われている。

4 サービスの質について

意見箱の設置により利用者のニーズの把握に努め、意見に対して可能な範囲で対応できている。

5 収支状況等について

管理経費縮減の取組と収入増加のための取組のどちらもバランスよく実行されている。コロナ禍による時間短縮営業及び利用者の利用控えがなければ、令和元年度の収支は黒字が見込まれていた。

引き続き、現在の利用者層の分析により効果的な運営を行い、利用者数の維持向上を図っていただきたい。