

産業厚生常任委員会 資料

令和3年9月3日

健康福祉部 福祉総務課

令和2年度指定管理者導入施設のモニタリング（業務の履行状況）
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	1～4ページ
加東市東条福祉センター「とどろき荘」	5～8ページ

令和2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	△	令和2年度はコロナ禍による施設利用制限や利用者の活動自粛などで、アンケート実施や意見の収集ができていない。
		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、ホームページにより周知している。
		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	○	緊急事態宣言による閉館や、コロナ禍による利用制限に迅速に対応し、告知を行った。
	－	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	○	福祉まつりは、コロナ禍により中止したが、ボランティアと共同で「社協だより」上で活動の周知を行った。
	－	地域・関係機関等との連携	○	
○	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、その情報と対応を職員で共有している。
○	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	○	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、異常がある場合は速やかに市への報告や修繕を行っている。
		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、異常がある場合は速やかに市への報告や修繕を行っている。
		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	○	防災研修を実施し、マニュアルの作成により利用者の安全確保に取り組んでいる。

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、異常がある場合は速やかに市への報告や修繕を行っている。
		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	○	ボランティアの協力を得て、良好に管理されている。
		草刈や除草はされているか	○	実施されている。
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	16,798千円	16,798千円	
	事業収入	363千円	122千円	241千円減 コロナ禍での臨時休館・利用時間制限による
	収入計(a)	17,161千円	16,920千円	241千円減
支出	人件費	2,663千円	2,499千円	164千円減
	事業費	5,988千円	5,446千円	542千円減
	事務費	8,510千円	9,186千円	676千円増 修繕費の増加による
	支出計(b)	17,161千円	17,131千円	30千円減
収支	(a) - (b)	0	▲211千円	

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	△	コロナ禍による施設利用料収入の減少と修繕費増加により、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	△	ホームページ等で施設利用を周知しているが、コロナ禍により利用者の活動の多くが中止となったため、収入を増やすには至らなかった。
	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	○	市と随時調整し、計画を立てて修繕を行うことで維持管理費の縮減に努めた。

- ・「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2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

事務処理、手続き、施設管理は適切に履行されている。また、新型コロナウイルス感染症拡大防止の対策も、迅速かつ適正に行われている。

コロナ禍による利用者の活動自粛や施設の利用制限、並びに修繕費増加のため今年度は赤字となったが、運営の面に大きな問題はない。

未実施であったアンケート調査については、次年度は実施していただきたい。

2 今後の改善に向けた考え方

コロナ禍で、大人数の集会が開催できない現状をふまえ、感染症対策を万全に行った上で、Web会議のサテライト会場としての利用など、今までとは異なる方法での利用促進について検討していただきたい。

3 業務の履行状況について

事務処理・手続き等全般にわたって適切に履行されている。

令和3年4月からの次期指定管理者（（福）でんでん虫の会との2者合同）と事前協議を重ね、スムーズな移行準備ができた。

4 サービスの質について

利用者ニーズを調査するためのアンケートが未実施であったが、随時市と協議・情報共有を行い、施設の利用環境を良好に整えていた。

5 収支状況等について

コロナ禍による利用料収入の減少はやむを得ないが、収支バランスのとれた施設運営を目指し、収入増加のための取組について検討していただきたい。

令和2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	○	コロナ感染対策を実施しながら、利用者からの苦情や意見に可能な限り対応した。
		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	○	回収した入浴ポイントカードを活用し、利用者の顧客管理の仕組みを導入した。
		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	○	入浴者の混雑状況（時間帯）を周知し、密を避けた感染対策を実施した。
	—	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	○	コロナ禍により事業が中止となったが、今後の事業実施方法について各団体と検討・調整を行った。
	—	地域・関係機関等との連携を図り、公の施設の効用を發揮しているか	○	
	○	苦情や緊急事態発生時の対応	○	過去の事故・苦情及びその対応方法について職員で情報共有し、事故等の発生に備えた。
○	人材育成	○	温泉泉質や入浴方法の専門知識を習得し、職員で情報共有している。	
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）	○	常時点検しており、市への報告や可能な範囲で修繕を速やかに行っている。
		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、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	○	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		○	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・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	○	ボランティアの協力を得て、良好に管理されている。
		草刈や除草はされているか	○	古紙の再利用、節水、節電に取り組んでいる。
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	○	

- ・「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)
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	新型コロナウイルス感染症対策のため中止した。	活動自粛や施設の利用制限により、ほとんどの自主事業を中止したため、入浴者の増加にはつながらなかった。
とどろきカフェ	月2回、まちづくり協議会と共同で喫茶		
和太鼓であったか INとどろき	和太鼓団体による演奏		
まぐる解体ショー	とうじょう文化祭(公民館事業)と共同開催		
ヨガ教室	月2回、多目的ホールで講師によるヨガ講座	新型コロナウイルス感染症対策のため、椅子に着席した形態での継続実施	

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	15,995千円	295千円増 緊急事態宣言により46日間休業したため、 休業補償を行った
	利用料金	31,936千円	23,318千円	8,618千円減 コロナ禍の影響による
	その他収入	2,946千円	8,446千円	5,500千円増 持続化給付金等の国・県支援措置
	収入計 (a)	50,582千円	47,759千円	2,823千円減
支出	人件費	22,460千円	23,967千円	1,507千円増 受付業務を委託から直接雇用に変更
	事業費	16,820千円	15,068千円	1,752千円減 緊急事態宣言による休業、水道料金減額
	事務費	11,302千円	7,407千円	3,895千円減 受付業務を委託から直接雇用に変更
	支出計 (b)	50,582千円	46,442千円	4,140千円減
収支	(a) - (b)	0	1,317千円	

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	○	コロナ禍ではあったが、国・県の支援措置の受給により黒字決算となった。
	収入増加のための取り組みがなされているか	○	利用者の入浴頻度を分析し、入浴頻度に応じた特典を付与する顧客管理の仕組みを整えた。
	管理経費の縮減に関する取り組みがなされているか	○	受付業務を委託から直接雇用に変更し、経費削減につなげた。
	効率的・効果的な運営が行われているか	○	経費削減の取組と支援措置受給のための適切な手続きを行い、利用料収入の減を補填し、収支バランスの取れた運営を行った。

- ・「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2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 ██████████ 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

新型コロナウイルス感染症の影響により、長期休業や時間短縮営業があったが、長期休業期間（4月～5月）を除けば、令和2年度の入浴者数は概ね、令和元年度（同期間）の95.3%であり、利用者離れは防げている。

また、顧客管理の仕組みを取り入れ、今後の利用者数の増加についても意欲的に取り組んでいる。

2 今後の改善に向けた考え方

入浴者の顧客管理や分析結果を活用し、キャンペーンとの連携などにより、入浴者の利用頻度が増加するよう取り組んでいただきたい。

3 業務の履行状況について

利用者へのサービス、設備メンテナンス及び館内の清掃等、適切に履行されている。

緊急事態宣言などによる長期休業、時間短縮営業についても、迅速に対応・周知されている。

4 サービスの質について

入浴時の黙浴マナーを張り紙などで周知し感染対策を実施している。

利用者数の増加への取組に加え、混雑しやすい時間帯をホームページで周知し、混雑緩和による感染対策への取組も行っている。

5 収支状況等について

緊急事態宣言による長期休業があったが、支援措置等の適切な手続きを行い、利用料収入の減を補填している。