

産業厚生常任委員会 資料

令和4年9月5日

健康福祉部 福祉総務課

令和3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

目次

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

加東市東条福祉センター「とどろき荘」…………… 5

令和3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	○
			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	○ コロナ禍により、利用者が限定的になっていたため、アンケートは見送ったが、要望等については聞き取りを行っている。
	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	○ 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	○
	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	○ 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、告知を行っている。
	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	○ 福祉まつりは、コロナ禍により中止したが、「社協だより」上でボランティア団体の活動を周知している。
	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	○
維持管理業務	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。
	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。
	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・対応をしている。
			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	清掃業務	○	トイレットペーパー、消毒用品、手洗い用石鹼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	○ 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	○ 常時、点検・対応をしている。	

		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		
		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	○	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。

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	16,590千円	16,590千円
	事業収入	1,687千円	411千円 1,276千円減 コロナ禍での臨時休館・利用時間制限による
	収入計 (a)	18,277千円	17,001千円 1,276千円減
支出	人件費	2,663千円	1,190千円 1,473千円減 コロナ禍のため職員従事が減少したため
	事業費	6,272千円	5,983千円 289千円減
	事務費	9,342千円	8,985千円 357千円減
	支出計 (b)	18,277千円	16,158千円 2,119千円減
収支	(a) - (b)	0	843千円

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	○	コロナ禍により施設利用料収入が減少となったが、人件費の減少等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	△	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	○	市と隨時調整し、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3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 [REDACTED] 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 赤土 拓也

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。新型コロナウイルス感染症感染拡大防止の対策も、迅速かつ適正に行われている。
 コロナ禍により施設利用料収入は減少しているが、人件費をはじめとした支出管理に取組み、今年度は黒字となった。引き続き、経費の削減に取り組んでいただきたい。
 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、集会等の大人数での利用が減少しているが、Web会議のサテライト会場としての利用など、今までと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

利用者へのサービスや館内の清掃等、適切に履行されている。
 緊急事態宣言などによる休館、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

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る。

5 収支状況等について

コロナ禍により利用料収入は減少しているが、経費削減に取組み、収支バランスの取れた運営が行われている。今後は、経費削減の取組を継続しながら、収入増加のための取組についても検討していただきたい。

令和3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・要望の反映	○	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	○	DMの送付やSNS等を利用し、様々な手段で情報発信を行っている。
		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	○	開館時間の変更等について、SNSを利用して、情報発信を行っている。
	—	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	○	コロナ禍により多くの事業が中止になつたが、可能な範囲で事業を実施し、地域・関係機関と協働で取り組んでいる。
	—	地域・関係機関等との連携	○	
維持管理業務	○	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	○	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ている。
	○	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。
	○	建築物・設備の保守管理業務	○	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。
	○	備品・什器の保守管理業務	○	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。
清掃業務	○	トイレットペーパー、消毒用品、手洗い用石鹼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	○	経路上に障害物はない。
	○	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・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	○	良好に管理されている。
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	○	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。

収支状況等に関するチェックシート（チェックシート③）

令和3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	15,700千円
	利用料金	31,000千円	20,325千円 10,675千円減 コロナ禍での臨時休館・利用時間制限による
	その他収入	3,041千円	13,473千円 10,432千円増 持続化給付金等の国・県支援措置
	収入計 (a)	49,741千円	49,498千円 243千円減
支出	人件費	26,115千円	25,369千円 746千円減 コロナ禍のため職員従事が減少したため
	事業費	16,484千円	14,880千円 1,604千円減 緊急事態宣言に伴う休業による水道料金減
	事務費	6,951千円	8,163千円 1,212千円増 ポンプ類の修繕費による増
	支出計 (b)	49,550千円	48,412千円 1,138千円減
収支	(a) - (b)	191千円	1,086千円

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	○	キャンペーン時には、DMやSNSを利用し、情報発信が行われている。
	管理経費の縮減に関する取り組みがなされているか	○	電気の集中的な利用を避ける等、電気料金の削減に努めている。
	効率的・効果的な運営が行われているか	○	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が行われている。

- ・「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3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 [REDACTED] 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 赤土 拓也

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の影響があり、利用者数は昨年度と比較すると87.6%となった。しかし、利用者数は回復傾向にあり、第4四半期には昨年度と比較すると95.4%の利用者がいた。これは、DMの送付やホームページ、SNSでの情報発信を行うことにより、利用者離れが防げていることが理由の一つであると考えられる。SNSのアクセス分布の分析等、利用者数の増加に向けた取組についても意欲的に取り組んでおり、今後も継続していただきたい。

2 今後の改善に向けた考え方

入浴者の顧客管理やSNS等の分析結果を活用するとともに、キャンペーンとの連携などにより、利用者の入浴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について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と併せ、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、支援措置への適切な手続きを行い、利用料収入の減を補填し、収支バランスがとれている。