

# 産業厚生常任委員会 資料

令和5年9月5日

健康福祉部 福祉総務課

# 令和4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4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	○ アンケートの実施、窓口等での聞き取りにより、苦情や意見に可能な限り対応している。
	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	○
			利用案内や広報活動に工夫・改善が行われているか	○ ホームページ等により周知している。
	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	— 特になし
	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、ボランティア団体の活動等、関係機関と連携し、業務に取り組んだ。
	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）	<input type="radio"/>	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	<input type="radio"/>	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	<input type="radio"/>	良好に管理されている。
		草刈や除草はされているか	<input type="radio"/>	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	<input type="radio"/>	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	18,333千円	1,743千円増 電気料金の高騰による補填
	事業収入	1,440千円	708千円	732千円減
	収入計（a）	18,030千円	19,041千円	1,011千円増
支出	人件費	2,719千円	2,586千円	133千円減
	事業費	5,341千円	7,344千円	2,003千円増 電気料金の高騰による
	事務費	9,970千円	9,166千円	804千円減
	支出計（b）	18,030千円	19,096千円	1,066千円増
収支	(a) - (b)	0	▲55千円	

#### 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	△	コロナ禍に伴う行動制限の緩和により、昨年度と比較すると、施設利用料収入は増加したが、燃料費高騰により、事業費が増加し、少額であるが赤字決算となった。
	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おり、貸館の利用者増に努めている。
	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4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 理事長 [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。  
コロナ禍に伴う行動制限の緩和により施設利用件数が増加し、収入も増加している。  
光熱水費の急激な高騰については協議し、補填するが、その他の諸経費についても、値上がりしているため、支出管理を徹底し、経費の削減に取り組んでいただきたい。  
アンケート結果は良好であり、丁寧な対応を続け利用者の増加に努めていただきたい。

### 2 今後の改善に向けた考え方

コロナ禍に伴う行動制限の緩和により施設利用件数が増加している。さらなる増加に向けて、検討をしていただきたい。  
諸経費が値上がりしているため経費削減に努めていただきたい。

### 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。

### 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た。  
アンケート結果からまた利用したいという回答が多く、質の高いサービスが提供できていると考えられる。

### 5 収支状況等について

利用料収入は増加傾向にあるが、事業費の増加に伴い、わずかであるが赤字決算となっている。今後も、収入増加のための取り組みとともに、経費削減の取り組みを継続していただきたい。

令和4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	○	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、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、公の施設の効用を発揮しているか	○	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（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。
警備業務	○	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	<input type="radio"/>	避難訓練を実施している。
外構・植栽等管理業務	<input type="radio"/>	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	<input type="radio"/>	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）	<input type="radio"/>	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	<input type="radio"/>	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 草刈や除草はされているか	<input type="radio"/> <input type="radio"/>	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	<input type="radio"/>	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）

#### 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	20,373千円 4,673千円増 電気料金の高騰による補填
	利用料金	32,257千円	25,302千円 6,955千円減 感染症の影響があり利用者数減による
	その他収入	2,621千円	3,069千円 448千円増
	収入計 (a)	50,578千円	48,744千円 1,834千円減
支出	人件費	26,787千円	25,767千円 1,020千円減 シフト調整による
	事業費	15,801千円	19,877千円 4,076千円増 電気料金の高騰による
	事務費	7,963千円	7,556千円 407千円減
	支出計 (b)	50,551千円	53,200千円 2,649千円増
収支	(a) - (b)	27千円	▲4,456千円

#### 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	×	利用料金の減収の影響により、赤字決算となっている。
	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	△	人件費や電気代等、経費削減に努めているが、利用者数の減少が大きい。 サービスの内容を見直し、効率的・効果的な運営に努める必要がある。

- ・「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。

## 令和4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 理事長 [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が全国的に増加すると、利用者数が減少しており、まだまだ影響は感じるものの、コロナ禍以前の利用者数と比較すると約89%まで回復している。（令和3年度は約72%）これは、DMの送付やホームページを利用し、利用者離れが防げていることや、SNS等の情報発信を見て利用する新規利用者が、増加し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

利用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、利用者の利用頻度が増加するよう取り組んでいただきたい。また、利用者数の増加に向けた取り組みと合わせて、入浴単価が改善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。

### 4 サービスの質について

入浴時のマナーを張り紙などで周知をしている。  
アンケートを活用し、悪い点は改善し、良い点についてはさらに向上させるなど、より良い施設づくりを進めていただきたい。

### 5 収支状況等について

利用者数は回復傾向にあるが、新型コロナウイルス感染症及び事業費増加の影響を受け、赤字決算となっている。引き続き、利用者増加に向けた取組や経費削減に取り組んでいただきたい。