

令和7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：令和7年度加東市社福祉センター並びに加東市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	○	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	○	ホームページ等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	○	Wi-Fiの整備に伴い、施設内にチラシを掲示するなど、利用者への周知を行った。
	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	○	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	○	
	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	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	○	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。
	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）	○	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。
			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	19,103千円	18,846千円	電気料金補填分の精算により257千円減収となっている。
	事業収入	1,121千円	761千円	貸館収入について計画値を下回っている。
	収入計（a）	20,224千円	19,607千円	
支 出	人件費	1,218千円	1,220千円	
	事業費	9,199千円	8,219千円	光熱水費等の削減により計画値を下回っている。
	事務費	9,807千円	10,194千円	修繕費の増加により計画値を上回っている。
	支出計（b）	20,224千円	19,633千円	
収 支	（a）－（b）	0	▲26千円	

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	△	修繕費の増加が影響し、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	△	ホームページ等での施設利用の周知に取り組み、昨年度と比較すると収入は増加しているが目標は未達である。
	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7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/でんでん虫の会 代表者 理事長 [REDACTED]/理事長 [REDACTED] 住 所 加東市社26/加東市吉井768番地5
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。
光熱水費の急激な高騰については協議し、補填しているが、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。
アンケート結果は好評であり、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

昨年度と比較し、貸館収入は増加しているが、目標額には達していないため、インター
ネットでの貸館申込の周知や企業へのPRを行うなど、更なる貸館収入の増加に向けた取組
を検討していただきたい。
また、諸経費が値上がりしているため、引き続き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、丁寧な対応ができていると評価
を得ていることから、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

修繕費の増加の影響があり、赤字決算となった。
収入増加のための取組とともに、経費削減の取組に注力し、指定管理料の範囲内で運営
できるよう努めていただきたい。

令和7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	○	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	○	SNS等を活用し、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・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	○	開館時間の変更等については、SNSやHP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	—	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・関係機関と協働で事業を実施している。
	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	○	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	○	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	○	温泉の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	○	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、市へ報告するとともに、可能な範囲で速やかに修繕している。
			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、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	○	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	○	
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。

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)
入浴者数	56,093人	52,398人	△	対計画比 93.4% 前年度比 132.2% ※令和6年度 39,621人 2/25～3/22まで工事により休業したため、対計画比93.4%にとどまり、目標を達成することができなかった。しかし、休業期間を除いた入浴者数は前年度と同程度であった。
利用料金 (入浴料)	29,548千円	29,101千円	△	対計画比 98.5% 前年度比 141.0% ※令和6年度 20,632千円 2/25～3/22まで工事により休業したため、対計画比98.5%にとどまり、目標を達成することができなかった。しかし、休業期間を除いた入浴料収入は前年度を上回っていた。

- ・「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。

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)
とどろきカフェ	毎月1回、まちづくり協議 会と共同での喫茶	年間12回実施 来場者各約70人	各種イベントが地域 の憩いの場の提供に つながっている。 引き続き、各種イベ ントを実施し、来場 者を入浴につなげ、 利用者数の増加に努 めていただきたい。
和太鼓であったか I Nとどろき	和太鼓団体による演奏	来場者約100人	
東条地域ミニ文化祭への協 賛	マグロ解体ショーや、東条 地域のゆかりのある方の書 道作品の展示等	マグロ販売数 約200パック	

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	24,300千円	23,680千円	電気料金補填の精算による2,099千円減収と休業補償1,479千円増収の差し引きにより計画値を下回っている。
	利用料金	30,268千円	29,605千円	入浴料、貸館収入について計画値を下回っている。
	その他収入	2,366千円	2,608千円	物品販売の増収により計画値を上回っている。
	収入計（a）	56,934千円	55,893千円	
支出	人件費	27,408千円	28,439千円	人件費の増加により計画値を上回っている。
	事業費	21,398千円	18,070千円	光熱水費等の削減により計画値を下回っている。
	事務費	7,709千円	8,769千円	修繕費等の増加により計画値を上回っている。
	支出計（b）	56,515千円	55,278千円	
収支	（a）－（b）	419千円	615千円	

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	○	約1か月間の休業があったが、経費削減に取り組み、指定管理料等の範囲内で運営を行うことができています。
	収入増加のための取り組みがなされているか	○	物品販売の仕入れにおいて利用者から意見を聞き取るなど、入浴料以外の収入増加への取組も行っている。
	管理経費の縮減に関する取り組みがなされているか	○	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。

- ・「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7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 理事長 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

休業があった影響で、入浴者数・入浴料金ともに目標を達成することができなかった。しかし、経費削減の効果や、休業に伴う経費の削減により、指定管理料等の範囲内で運営を行うことができています。

営業再開後、利用者がすぐに回復していることから、ホームページに加え、SNS等で情報発信したことにより、利用者離れの防止及び新規利用者が増加したことが理由の一つであると考えられる。

入浴者数の増加に向けた取組として、SNSを活用し、各種イベントの周知や入浴方法の紹介など、意欲的に行っている点も評価したい。

令和8年度以降も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を行い、収支バランスの取れた運営に努めていただきたい。

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、利用頻度が増加するよう取り組んでいただきたい。

今後も電気料金や人件費等の高騰が予想されるため、使用量の削減等、経費削減に引き続き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

アンケート結果を活用し、要望に対し可能な限り迅速に対応するとともに、苦情に対しても入浴時のマナーを張り紙などで周知するなど改善に向けた取組を行っている。

今後についても、アンケート等を活用し、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

工事に伴う休業があったが、回数券の販売に注力する等、入浴料収入の増加に向けた取組を行ったことや、経費削減に取り組み、指定管理料等の範囲内で運営することができている。

電気料金の急騰に対しては、温泉の温度調整の運転方法を工夫する等、できる限り節電に取り組んでいる。

今後も経費が上昇していくと考えられるため、更なる利用者の増加に向け取り組み、効率的・効果的な運営に努めていただきたい。