

産業厚生常任委員会 資料

令和6年9月5日

健康福祉部 福祉総務課

令和5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5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	○	
	－	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	○	ホームページの貸館案内について、利用者がわかりやすいよう改善を行った。
	－	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	○	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	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）	○	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。
	○	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。
	○	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	16,600千円	17,002千円	電気料金の高騰による補填 402千円増
	事業収入	1,440千円	868千円	貸館収入
	収入計 (a)	18,040千円	17,870千円	
支出	人件費	2,235千円	1,890千円	
	事業費	6,840千円	6,632千円	光熱水費等
	事務費	8,965千円	9,331千円	修繕費、租税公課等
	支出計 (b)	18,040千円	17,853千円	
収支	(a) - (b)	0	17千円	

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	○	貸館収入が増加したことや、経費削減に取り組んだことにより、黒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	○	節電に取り組む、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5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/でんでん虫の会 代表者 理事長 ■■■■■/理事長 ■■■■■ 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。
ホームページの改善等、市の指示にも適切に対応している。
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。
更なる貸館収入の増加に向けて、利用者数増加に繋がる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、施設の利用も増加していることから、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

貸館収入の増加による収入増に加え、計画的な修繕による修繕費の減額や節電を行い、黒字決算となった。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5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	○	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	○	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	○	
	—	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、公の施設の効用を發揮しているか	○	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	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。
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、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。
	○	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	機能・美観が良好な状態に保たれ、利用者が	○

務		安全に利用することができるか		
		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 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。

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	55,728人	56,038人	○	対計画比 100.6% 前年度比 103.3% 入浴者数増加に向けた取組の結果、目標を達成することができた。
利用料金 (入浴料)	27,699千円	28,373千円	○	対計画比 102.4% 前年度比 112.1% ポイントカードの廃止により、入浴単価が大幅に上がったことにより、目標を達成することができた。

- ・「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)
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	各種イベントが地域の憩いの場の提供に繋がっている。 引き続き感染症対策
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100人	

とどろきカフェ	農繁期を除き月1回、まちづくり協議会と共同で喫茶	年間9回実施 来場者各約30人	を講じながら実施し、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。
---------	--------------------------	--------------------	---

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	21,616千円	20,030千円	電気料金実績による精算 1,586千円減
	利用料金	26,064千円	28,373千円	入浴料
	その他収入	2,916千円	3,693千円	貸館、テナント収入
	収入計 (a)	50,596千円	52,096千円	
支出	人件費	26,255千円	25,528千円	
	事業費	16,148千円	17,073千円	光熱水費等
	事務費	7,545千円	9,366千円	修繕費、租税公課等
	支出計 (b)	49,948千円	51,967千円	
収支	(a) - (b)	648千円	129千円	

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	○	黒字決算である。
	収入増加のための取り組みがなされているか	○	ポイントサービスの見直しを行い、入浴単価が上がり、収入が増加している。
	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。

③経営全般に関する状況

項目	内容	コメント
決算関係	貸借対照表、収支計算書等の提出（許認可等の主務官庁に提出している各団体の決算関係書類）	提出あり
役員変更、経営形態の変更など	変更により、サービス提供の継続性・安定性に関して影響等があったか	影響なし

- ・4 モニタリング項目に関する留意点、(1) 財務書類による経営分析に関することを参照

総合コメント	評価結果
<p>入浴者数は昨年度と比較し、約3%増加している。</p> <p>入浴単価の改善のため、ポイントカードを廃止したことにより、大幅に入浴単価が上がり、黒字決算となっている。</p> <p>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。</p> <p>入浴者数は回復してきているため、更なる利用者の増加や入浴単価の改善に取り組み、効率的・効果的な運営に努めていただきたい。</p>	A

- ・「評価結果」欄には、上記の「適否」と「総合コメント」を総合的に勘案して、「S・A・B・C」の評価結果を記入する。

令和5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 赤土 拓也

1 総合コメント

入浴者数はコロナ禍以前と比較すると約92%（令和4年度は約89%）となっており、増加傾向である。

これは、ホームページに加え、SNS等の情報発信により、利用者離れの防止及び新規利用者の増加が理由の一つであると考えられる。

Instagramを開設するなど、更なる入浴者数の増加に向けた取組を意欲的に行っている点も評価したい。

令和6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

入浴単価の改善のため、ポイントカードを廃止したことにより、大幅に入浴単価が上がり、黒字決算となっている。

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。

入浴者数は回復してきているため、更なる利用者の増加や入浴単価の改善に取り組み、効率的・効果的な運営に努めていただきたい。