

産業厚生常任委員会 資料

令和7年9月4日

健康福祉部 福祉総務課

令和 6 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6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	○	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	○	ホームページの貸館案内については、新しい予約システムへの移行に際し、チラシを作成するなど、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	○	トイレトペーパー、消毒用品、手洗いう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	19,561千円	18,167千円	電気料金の高騰による補填 1,567千円増
	事業収入	1,156千円	683千円	貸館収入
	収入計 (a)	20,717千円	18,850千円	
支 出	人件費	1,162千円	1,168千円	
	事業費	9,819千円	7,790千円	光熱水費等
	事務費	9,736千円	9,721千円	修繕費、業務委託費、保守料、租税公課等
	支出計 (b)	20,717千円	18,679千円	
収 支	(a) - (b)	0	171千円	

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	○	光熱水費等の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いるが、昨年度と比較し、貸館収入は減少している。
	管理経費の縮減に関する取り組みがなされているか	○	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6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 [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 橋本 実穂

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。
ホームページの変更等、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、貸館収入が減少しているため、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

電気料金の補填や光熱水費等の削減を行い、黒字決算となった。今後も、収入増加のた
めの取組とともに、経費削減の取組を継続していただきたい。

令和6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	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）	○	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。
			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	○	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。
			快適に利用できる環境となっているか	○	適切に行われている。
	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）	○	快適な利用環境である。
			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	○	常時点検し、速やかに対応している。
	清掃業務	○	トイレトペーパー、消毒用品、手洗い用石鹸は常に補給されているか	○	適切に行われている。
			全体的（駐車場を含む）に、清潔に保たれているか	○	補給されている。
	警備業務	○	避難経路に障害物はないか	○	清潔に保たれている。
			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	○	経路上に障害物はない。
				○	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	61,469人	39,621人	△	対計画比 64.5% 前年度比 70.7% 8/1～11/24まで工事により休業したため、対計画比64.5%にとどまり、目標を達成することができなかったが、休業期間を除いた入浴者数は前年度を上回ることができた。
利用料金 (入浴料)	29,997千円	20,632千円	△	対計画比 68.8% 前年度比 72.7% 8/1～11/24まで工事により休業したため、対計画比68.8%にとどまり、目標を達成することができなかったが、休業期間を除いた利用料金は計画値を上回ることができた。

- ・「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)
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10回実施 来場者各約50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、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	
桜フェス	1,000円以上購入者に抽選 券を配付し、抽選会を実施	配布数約3,100枚	

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	25,792千円	電気料金の高騰による補填 1,454千円増
	利用料金	29,997千円	20,632千円	入浴料
	その他収入	3,075千円	2,745千円	貸館、テナント収入
	収入計 (a)	57,372千円	49,169千円	
支出	人件費	26,913千円	26,006千円	
	事業費	21,418千円	15,913千円	光熱水費等
	事務費	9,019千円	9,216千円	修繕費、租税公課等
	支出計 (b)	57,350千円	51,135千円	
収支	(a) - (b)	22千円	△1,966千円	

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	△	長期休業のため、休業補填もおこなったが、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	○	長期休業中に物品販売コーナーの配置を変更するなど、入浴以外の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。

令和6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 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 橋本 実穂

1 総合コメント

入浴者数は昨年度と比較し、長期休業があり、約30%減少している。

しかしながら、休業期間（8月～11月）を除くと前年度と比較し、100%となっており、維持している。

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等のSNSにより、休業中も情報を発信するなど、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7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

長期休業のため、休業補填もおこなったが、赤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。