

# 指定管理者モニタリングレポート（令和3年度）

作成日 令和4年6月24日

施 設 名	総合福祉会館すこやかタウン美濃加茂	
所 在 地	美濃加茂市新池町三丁目4番1号	
指 定 管 理 者	名 称 社会福祉法人 美濃加茂市社会福祉協議会 代表者 会長 海老 和允 住 所 美濃加茂市新池町三丁目4番1号	
指定期間・選定方法	R3.4. 1～R8.3.31	公募 <u>非公募（任意指定）</u>
モニタリングの実施方法等	地域福祉活動の拠点となる「総合福祉会館」が、指定管理者により適切かつ効率的な運営がなされているか、現地にて各種書類の確認、聞き取りや施設内の確認によるモニタリングを実施。	
担 当 課 (問合せ先)	美濃加茂市市民福祉部福祉課(市民福祉係 内線 315)	

## モニタリングの総合結果及び業務改善に向けた方針

- 地域福祉活動の拠点である総合福祉会館を、地域福祉推進の中心である社会福祉協議会が運営管理することにより、利用者のニーズに沿ったサービスの提供及びそれらの質的向上が一層図られるよう、事業の推進や環境整備に努めていることを確認する。
- 指定管理協定書、仕様書の内容を順守し、事業を実施していることを確認する。

## ①経営分析に関すること

- 新型コロナウイルス感染症拡大防止のための臨時休館があり、光熱水費や人件費等予定通り支出できない部分もあったが、その他は予算に対して計画的に執行されている。
- 夜間の管理については、当番制でフレックスタイムを活用し、職員に過度な負担をかけないように配慮するとともに人件費の抑制に努めている。
- 光熱水費等経費削減を行っている。

## ②事業計画・実施事業に関すること

- 新型コロナウイルス感染症拡大防止のための臨時休館、一部事業を人数制限や中止にするなどの対応がされた。
- 利用時間、休館日は適正に実行されているが、夜間の開館についてはニーズ及び費用対効果の観点から金曜日のみとなっている。
- 各種教室の積極的な開催や、健康コーナーにおける相談や血圧測定等の実施により、利用者の健康維持に大きく寄与している。

## ③経理に関すること

- 固有の銀行口座を開設し、適正な経理が行われている。
- 経理を他の事業と明確に区分するため、収支と共に帳簿を分けて適切に管理している。
- 電気使用量の最大デマンドを抑制することで、電気代の節減に努めている。
- 現金は金庫に保持するとともに、鍵を限定された職員のみで管理し、また長期間現金のまま保管しないよう随時金融機関へ入金している。
- 委託業務は、複数の業者から見積書を取り、経費削減に努めている。

## ④施設管理に関すること

- 消防設備、電気設備その他会館に付属する各種設備(ホール内設備・エレベーター等)は、法令に基づき適切かつ定期的に保守・点検を実施している。
- 清掃は、日常清掃をシルバー人材センターの活用により実施するとともに、定期的に専門業者による清掃を予定している。臨時休館時には普段行えてなかった清掃や修繕も実施された。
- 緊急時には、緊急連絡網により必要な職員に連絡が取れる体制が整備されている。
- 避難訓練を年2回、趣向を変えて実施されていることを確認した。
- 避難経路に障害物は放置されていない。

## ⑤サービスに関すること

- 社協だよりやホームページを利用して、積極的なPRを行っている。
- 利用者向けの新型コロナウイルス感染症予防のための各種対策が行われた。
- 利用者からの意見等を、健康コーナー、談話コーナー、あじさいの間にて実施結果の公表を行っている。令和3年度は例年に比べ来館者数が少なかったため回答数も少なかった。

## ⑥その他

- 賠償保険について加入していることを確認した。
- 不慮の事故や予期せぬ修繕が生じた場合など、迅速に市に報告する体制を整備している。

指定管理者 期末モニタリング チェックリスト(令和3年度)

総合評価	A
------	---

実施日 令和4年6月22日  
担当課 福祉課

対象施設	総合福祉会館すこやかタウン美濃加茂	選定方法	公募・ <del>非公募</del> (任意指定)
設置目的	総合福祉会館を適正かつ円滑に管理するため、民間事業者である美濃加茂市社会福祉協議会の能力を活用しつつ、市民等に対する行政サービスの効果及び効率を向上させ、地域福祉の一層の増進を図る。		
指定管理者名	社会福祉法人 美濃加茂市社会福祉協議会 会長 海老 和允	指定期間	R3.4.1～R8.3.31

総括	B	29年度	30年度	1年度	2年度	3年度	評価
① 経営分析	事業収支(円)	▲2,011,753	▲1,214,105	▲56,352	4,757,787	2,940,018	B
	利用料金比率(%)	1.39%	0.83%	0.76%	0.49%	8.90%	B
	人件費比率(%)	37.30%	39.10%	38.35%	36.95%	35.22%	B
	外部委託費比率(%)	24.67%	23.98%	24.84%	25.76%	16.28%	B
	利用者1人当たりの管理運営コスト(円)	446	445	481	948	918	B
	利用者1人当たりの市負担コスト(円)	434	415	661	1,564	1,426	B
	施設1㎡当たりの利用者数(人)	29	29	29	11	12	B

※上記の経営分析については、過去の実績や類似施設と比較して評価する(優良:A、良好:B、問題有:C、要改善:D)

②実施事業に関すること		総括	A	一次評価	評価理由等
1	施設の設置目的に沿った事業を実施したか。目標を達成したか			A	新型コロナウイルス感染症予防対策をしっかりと行いながら、施設管理を行った。
2	収支計画との整合性はあったか			B	新型コロナウイルス感染症でやむを得ず予定外の部分もあるが、おおむね予算に沿って執行できている。
3	開館時間、休館日は適正に守られていたか			A	新型コロナの影響で市の指示する臨時休館等があった中で適切に対応された。
4	資格者の人員配置など職員体制が適正に整えられていたか			B	適正に行なわれた。
5	公共性・公平性が保たれていたか			B	適正に行なわれた。
6	改善指示事項や要望が事業に反映されていたか			A	事業計画の策定で改善指示事項の確認ができた。
7	自主事業は適正に実施されていたか			A	売店や自販機の設置等利用者の利便性向上の事業が行われた。

③経理に関すること		総括	A	一次評価	評価理由等
1	指定管理業務に係る固有の銀行口座が適正に管理されていたか			A	銀行口座が適正かつ厳重に管理されていることを確認した。
2	協定に基づいた支出が適正に行われたか			A	適正に行われており、支出について複数人で確認するなどしている。
3	指定管理業務と自主事業の会計が明確に区分して管理されていたか			A	適正に行われおり、明確に区分されている。

4	帳簿が適正に記載・管理されていたか	A	適正に管理されており、税理士の指導もあり正確に記載されている。
5	帳簿を適正に記載・管理する体制が整えられていたか	A	複数の担当者で確認する体制をとっており適正に行われている。
6	現金は適正に管理されていたか	A	現金の取り扱いで銀行入金を早くするよう努めていた。適正に管理されている。

④施設管理に関すること		総括	A	一次評価	評価理由等
1	保守点検・検査・修繕は適正に実施されたか			A	自主的に管理・修繕を行っている。
2	清掃は確実に行われたか			A	適正に行われている。その他専門業者に依頼をする清掃も行っている。
3	マスターキー等の管理体制は十分であったか			A	鍵の取り扱いは厳重に管理しており、マスターキーも責任者により適切に管理されている。。
4	緊急時の連絡体制は整えられていたか			A	緊急時の連絡体制は整えられている。その他緊急時に対応できるよう個別の連絡も行っている。
5	避難経路の安全性は確保されていたか			A	全職員による消防訓練でも安全性を確認している。
6	備品は適切に管理されていたか			A	管理台帳により適正に管理されている。毎年市へも報告されている。
7	駐車場の保全・管理、施設の警備等は適切に行われていたか			A	独自に駐車場の修繕を行うなど管理されている。

⑤サービスに関すること		総括	A	一次評価	評価理由等
1	利用時間の延長など具体的にサービス向上や稼働率等の向上に取り組んだか			A	夜間の貸館営業を行っている。
2	苦情等の処理は適正かつ迅速に行われたか			A	問題がある内容は市への報告がされている。
3	苦情等の処理に関する書類は適正に整備・管理されていたか			A	苦情等の情報は記録、共有されていた。
4	ホームページ等でのPRは適正に行われたか			A	臨時休館等の情報を HP 等で周知された。適正に行われた。
5	セルフモニタリングは適正に行われたか			A	指摘事項に対してしっかり対応された。適正に行われた。
6	利用者アンケートの結果をサービスの向上にいかしたか			A	アンケートで利用者の声を聞き、分析している。
7	サービス向上のために職員研修等を実施したか。接客態度に問題はなかったか			A	管理研修会を行い、サービス向上に努めた。アンケートの職員の対応はよい結果である。。
8	経費縮減・費用対効果の向上(費用の最小化)を図る取組みを実施したか			A	光熱水費等の経費削減の取組みを行っていた。

⑥その他		総括	A	一次評価	評価理由等
1	施設の管理に係る情報の管理や情報公開は適正に行われたか			A	コロナ禍における休館、利用制限などの周知がしっかりと行われた。会館受付方法を改善するなど情報管理の向上をされた。。
2	個人情報適正に利用・管理されていたか			A	受付方法を改善するなど情報管理の向上をされた。
3	環境に配慮した事業を推進したか			A	クールビズの導入、緑のカーテンの実施等の取組みをされた。
4	業務実施に必要な保険に加入していたか			A	賠償保険の加入について確認した。

5	利用者及び職員の安全管理に関する体制・仕組みが適切に整えられていたか	A	消防訓練や避難用具の配備、利用者が安全に施設を利用できる配慮を行っていた。適正に行われた。
6	労働法令を遵守し、雇用・労働条件への適切な配慮がされていたか	A	面談等を通じて職員の労働条件について配慮をされた。適正に行われた。
7	地域との連携・協働は図られたか。まちづくりに配慮した事業を推進したか	A	地域活動の受け入れを行っており、地域と連携した活動を行っている。
8	市と連絡を密にしていたか	A	毎月、市との連携会議を行うなど連絡を密にしている。

### ●経営分析の指標と評価の考え方

評価指標	計算方法	評価の考え方
◆事業収支(円)	収入－支出	事業全体が黒字であるかを確認。赤字の場合、管理継続性の面で課題となるため、市及び指定管理者で黒字転換に向けた協議が必要である。
◆利用料金比率(%)	利用料金収入／収入×100	収入に占める利用料金の割合。指定管理者の主たる収入源がどこにあり、それが安定したものであるかを評価できる。
◆人件費比率(%)	人件費／支出×100	支出に占める人件費の割合。支出の中で人件費が高すぎないか、抑制しすぎているかを評価できる。
◆外部委託比率(%)	外部委託費合計／支出×100	支出に占める外部委託費の割合。外部委託に委任しすぎているかを評価できる。
◆利用者1人当たりの管理運営コスト(円)	支出／延利用者数	利用者1人当たりに対する管理運営コストが適正であるかを確認。前年度との比較、類似施設との比較などにより効率性を評価できる。
◆利用者1人当たりの市負担コスト(円)	市の支出／延利用者数	利用者1人当たりに対する市負担コストが適正であるかを確認。前年度との比較、類似施設との比較などにより効率性を評価できる。
◆施設1㎡当たりの利用者数(人)	延利用者数／延床面積	施設1㎡当たりの利用者数を確認。利用者に対して施設の大きさが適当か、類似施設との比較により効率性を評価できる。

※過去の実績や類似施設と比較して評価する(優良:A、良好:B、問題有:C、要改善:D)

### ●評価の判定基準

① 一次評価	A(優良)= 協定書、仕様書等の内容を遵守し、定めた水準よりも優れている B(良好)= 協定書、仕様書等の内容を遵守し、定めた水準に達している C(課題有)= 協定書、仕様書等の内容を遵守しているが、一部課題がある D(要改善)= 協定書、仕様書等の内容を遵守しておらず、早急な改善が必要である
② 総括	A(優良)= 一次評価がすべてB以上であり、かつAが半数以上である B(良好)= 一次評価がすべてC以上であり、かつABが半数以上である C(課題有)= 一次評価がすべてC以上であり、かつABが半数未満である D(要改善)= 一次評価にDが含まれている

③ 総合評価	A(優良)= 総括がすべてB以上であり、かつAが半数以上である B(良好)= 総括がすべてB以上であり、かつAが半数未満である C(課題有)= 総括がすべてC以上であり、かつCが含まれている D(要改善)= 総括にDが含まれている
--------	--

## 指定管理者管理運営状況調書

### 1. 指定管理者・施設の基本情報

令和4年6月24日

指定管理者名	社会福祉法人 美濃加茂市社会福祉協議会 会長 海老 和允	担当課	福祉課
指定期間	R3.4.1～R8. 3. 31	選定方法	公募・ <u>非公募(任意指定)</u>
施設名	総合福祉会館すこやかタウン美濃加茂	施設の種類	その他保健・福祉施設
所在地	美濃加茂市新池町三丁目4番1号		
設置根拠条例等	地方自治法第244条の2第3項、美濃加茂市総合福祉会館の設置及び管理に関する条例		
設置目的・役割	地域福祉の活動拠点として、高齢者、障害者、母子家庭、父子家庭等に対する福祉活動を支援し、市民福祉の増進を図る。		
実施事業	1. 高齢者、障がい者、母子家庭、父子家庭等に対する福祉活動に関すること。 2. ボランティア活動に関すること。 3. 社会福祉団体の育成に関すること。 4. 前各号に掲げるもののほか、市民福祉の増進に関すること。		

### 2. 施設の概要

土地	敷地面積	17, 829. 56㎡			駐車場 台数	188台		
	内借地面積	実測816㎡	契約期間	3 年毎に延長		借地料	881.280 円(年間)	
建物	設置形態	市所有 賃貸借	契約期間	—		賃借料	なし	
	建物の内容	福祉会館・工芸室・憩いの館・倉庫・車庫・プロパン庫・駐輪場						
	主要な建物の 建築年月	平成6年3月			取得 時期	平成6年3月		
	延床面積	3, 501. 12㎡		構造	鉄筋コンクリート造		階数	2階建
	耐震基準	新基準	耐震 診断	—	耐震 補強	—	Is値	—
	ユニバーサル デザイン化 状況	実施 一部実施 未実施	エレベーター	スロープ	自動ドア	手すり	障がい者 用トイレ	その他
			有・無	有・無	有・無	有・無	有・無	有・無
	大規模修繕 実施状況	外壁・防水改修済み						
留意事項								

### 3. 管理・運営の現況

開館日数	258	休館日	107	開館時間	8:30～16:30 (※金曜日～21:00)
------	-----	-----	-----	------	----------------------------

職員数等 管理体制	館長1人、常勤職員1人、常勤職員(嘱託)1人、看護師(臨時)4人
--------------	----------------------------------

#### 4. 施設の維持管理コスト等

市の 収 支 状 況	(単位:千円)		3 年度	2 年度	1 年度	30 年度	29 年度
	支 出	支出合計	47,053	62,132	63,215	44,383	43,416
		人件費	1,230	1,230	1,230	1,230	1,230
		修繕料・工事請負費	5,318	20,753	16,251	2,847	2,711
		光熱水費	0	0	0	0	0
		委託費・指定管理料	39,164	38,808	44,393	38,965	38,103
		賃借料	881	881	881	881	881
		その他	460	460	460	460	491
	収 入	収入合計	2,033	2,033	2,202	2,232	2,203
		使用料・手数料	0	0	0	0	0
		その他業務収益	0	0	0	0	0
		業務関連収益	2,033	2,033	2,202	2,232	2,232
指定 管 理 者 の 収 支 状 況	(単位:千円)		3 年度	2 年度	1 年度	30年度	29 年度
	支 出	支出総合計(a+b)	39,978	37,680	45,980	47,577	47,673
		支出合計(a)	39,978	37,680	45,980	47,577	47,673
		人件費	14,081	10,599	13,480	14,593	13,627
		事業費	2,517	1,150	1,418	573	952
		維持補修費	1,832	1,233	926	488	1,054
		光熱水費	6,705	6,000	9,168	10,742	10,646
		保守点検等委託費	4,176	4,126	4,149	4,252	4,220
		その他	10,667	9,735	9,690	9,941	10,311
		自主事業支出(b)	0	4,837	7,149	6,988	6,863
	収 入	収入総合計(c+d)	42,918	42,438	45,924	46,363	45,662
		収入合計(c)	39,371	39,569	39,293	39,397	38,760
		指定管理料	38,808	38,808	38,455	38,103	38,103
		利用料金	272	206	347	383	634
		その他	291	555	491	911	23
		自主事業収入(d)	3,547	2,869	6,631	6,966	6,902

#### 5. 施設の利用状況

		3 年度		2 年度		1 年度		30 年度		指定管理導入前	
開館日数		258		170		268		289		292	
利用件数											
利用者数		43,545		39,732		95,618		106,939		86,751	
定員											
	名称	ふれあいホール				平日	100%		土日祝	100%	
	午前	100%	午後	100%	夜間	18.6%		計	100%		



部 屋 別 稼 働 率	名称	相談室1			平日	54.9%	土日祝	97.8%
	午前	60.9%	午後	61.2%	夜間	0.0%	計	62.4%
	名称	相談室2			平日	26.8%	土日祝	97.8%
	午前	35.3%	午後	31.8%	夜間	0.0%	計	39.1%
	名称	相談室3			平日	67.1%	土日祝	97.8%
	午前	65.1%	午後	55.4%	夜間	30.2%	計	72.5%
	名称	会議室1			平日	54.5%	土日祝	48.9%
	午前	36.8%	午後	32.6%	夜間	58.1%	計	53.5%
	名称	会議室2			平日	51.6%	土日祝	35.6%
	午前	33.3%	午後	26.7%	夜間	69.8%	計	48.8%
	名称	研修室1			平日	67.6%	土日祝	77.8%
	午前	37.2%	午後	48.8%	夜間	83.7%	計	69.4%
	名称	研修室2			平日	71.4%	土日祝	75.6%
	午前	52.7%	午後	47.3%	夜間	74.4%	計	72.1%
	名称	工芸室			平日	57.7%	土日祝	0.0%
	午前	46.5%	午後	46.9%	夜間	0.0%	計	47.7%

## 6. 事業の実施状況

事 業 の 実 施 状 況	事業名	健康教室事業	利用者数等	1,849 人
	事業内容	高齢者の健康推進を目的に、ヨガ教室・音楽の広場、いきいき椅子体操、中国の健康体操、すこやかリズム体操、レクリエーション教室を実施。		
	事業名	健康相談事業	利用者数等	2,794 人
	事業内容	看護師による血圧測定や健康相談を実施。		
	事業名	健康体操事業	利用者数等	2,382 人
	事業内容	看護師による健康体操を実施。		
	事業名	喫茶コーナー運営事業	利用者数等	収入 3,547,257 円
	事業内容	利用者の利便性向上のため喫茶コーナーの運営を実施。		
	事業名		利用者数等	
	事業内容			
	事業名		利用者数等	
	事業内容			
特記事項		R3 は新型コロナウイルス感染症のため講師を招いて行う自主事業は実施しなかった。		

## 7. 指定管理者制度導入・更新前後の比較

項目	結果・詳細
サービス面	<ul style="list-style-type: none"> <li>・会館利用者のアンケートを実施して、サービス向上を図っている。</li> <li>・個別・緊急対応記録により情報を共有化。</li> <li>・当番制で、受付窓口を充実。</li> <li>・令和3年度は新型コロナウイルス感染症拡大予防のための各種対策を行っている。</li> </ul>
コスト面	<ul style="list-style-type: none"> <li>・委託業務について、2社以上の見積もりを徴収し、コスト削減に努めている。</li> <li>・維持管理について、対応する職員の人件費の削減ができています。</li> <li>・光熱水費等費用の削減を行っている。</li> </ul>
利用者数・稼働率	<ul style="list-style-type: none"> <li>・令和3年度利用者数は年間：43,545 人</li> <li>・令和3年度稼働率は上記のとおり</li> <li>・令和3年度は令和2年度よりも改善したが、引き続き新型コロナウイルス感染症拡大予防のため臨時休館を行ったため例年に比べ利用者が減少している。</li> </ul>
事業実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・健康教室の開催…6種類の教室を開催。</li> <li>・健康相談及び健康体操を通年で実施。</li> </ul>
地域との協働等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ボランティアによる、南側花壇の整備が行われた。</li> <li>・自主事業について、地域の活動団体と連携して事業を行った。</li> </ul>
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・社協の直営とした喫茶「むくの木」を運営し、サービス向上に努めている。</li> </ul>