

## 指定管理者モニタリングレポート（令和元年度）

作成日 令和2年5月29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 所在地 美濃加茂市新池町三丁目4番1号	
指定期間・選定方法	H28.4.1～R3. 3. 31	公募・任意指定
モニタリングの実施方法等	地域福祉活動の拠点として設置された「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）	美濃加茂市健康福祉部福祉課 （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した。
- 指定管理協定書、仕様書の内容を順守し、事業を実施する。

### 経営分析に関すること

- 概ね計画通りの収支。
- 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。

### 事業計画・実施事業に関すること

- 事業計画に則った運営が実施されているとともに、利用者のニーズにあった事業展開がされている。
- 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。

### 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2名のみで管理し、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。

### 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。
- 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。
- 福祉避難所として施設の適正な運用を図るよう引き続き協議していく。

### サービスに関すること

- 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。
- クール・ウォームスポットに登録し、憩いの場と地域のエネルギー削減の環境づくりに寄与している。
- 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。

### その他に関すること

- 福祉施設として特に個人情報の管理には引き続き十分注意することを確認した。
- 利用者及びイベントに係る保険は確実に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、不可抗力の発生時には所定の届出様式により迅速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(R1 年度)

総合評価	A
------	---

実 施 日 令和2年5月18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(任意指定)
設置目的	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等を支援し、市民福祉の増進を図る。		
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	H28.4.1～R3. 3. 31

総括	B	27年度	28年度	29 年度	30 年度	1 年度	評価
経営分析	事業収支	899,883	1,368,341	-2,011,753	-1,214,105	-56,352	B
	利用料金比率	2.35%	1.68%	1.39%	0.83%	0.76%	B
	人件費比率	31.23%	33.04%	37.30%	39.10%	38.35%	C
	外部委託費比率	27.32%	26.73%	24.67%	23.98%	24.84%	B
	利用者当たりの管理コスト	425	449	446	445	481	B
	利用者当たりの市負担コスト	424	411	356	356	402	B
	施設㎡当たりの利用者数	24	25	29	29	26	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)

実施事業に関すること	総括	A	一次評価	評価理由等
1 事業計画に基づき施設の設置目的に沿った事業を実施したか			A	年間事業計画に沿って実施された。(喫茶店の営業を独自で行っている。)
2 収支計画との整合性はあったか			B	概ね計画通りの収支。
3 開館時間、休館日は適正に守られていたか			A	適正に実行されている。夜間開館は週1日(金曜日)のみ。
4 施設職員体制が適正に整えられていたか			B	適正。
5 公共性・公平性が保たれていたか			A	適正。
6 改善指示事項や要望が事業に反映されていたか			A	去年の指摘事項の改善を確認。
7 自主事業は適正に実施されていたか			A	適正。(季節を取り入れた行事の開催及び定期的な健康づくりの講座等を実施している。)

経理に関すること	総括	A	一次評価	評価理由等
1 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	適正。
2 協定に基づいた支出が適正に行われたか			A	適正。
3 支出に関する帳簿が適正に記載・管理されていたか			A	適正。
4 帳簿を適正に記載・管理する体制が整えられていたか			A	適正。
5 現金は適正に管理されていたか			A	適正に管理していることを確認。

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			B	各業務は適正に行われた。
2	清掃は確実に行われたか			A	清掃は適正に行われた。(シルバーと定期的に打合せを行い実施している。)
3	マスターキー等の管理体制は十分であったか			B	適正に管理されている。
4	緊急時の連絡体制は整えられていたか			A	連絡網は整備されている。(緊急時に社協職員全体で対応できる体制が整えられている。)
5	避難経路の安全性は確保されていたか			B	避難経路は十分に確保されている。
6	備品は適切に管理されていたか			A	管理台帳に従い、適正に管理されている。
7	駐車場の保全・管理は適切に行われていたか			A	適正な管理を行っている。(白線、車止め等工事を独自で実施。)

サービスに関すること		総括	B	一次評価	評価理由等
1	利用時間の延長など具体的なサービス向上に取り組んだか			A	サービスの向上に努めており、利用者の申し出等に適正に対応している。
2	苦情等の処理は適正かつ迅速に行われたか			B	情報を共有化し、迅速に対応している。
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	緊急対応、個別対応等の情報を共有化し、適切に対応している。
4	ホームページ等でのPRは適正に行われたか			B	適正に行われている。
5	セルフ・モニタリングは適正に行われたか			B	苦情内容を分析し、新規利用者数の正確な人数把握ができています。
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	対応可能な範囲でその都度生かしている。
7	接客態度向上のための取り組みを実施したか。接客態度に問題はなかったか			B	適正である。

その他に関すること		総括	A	一次評価	評価理由等
1	情報公開は適正に行われたか			B	社協だよりを定期的に発行した。ホームページの定期的な更新を行っている。アンケート結果の公表をしている。
2	個人情報適正に利用・管理されていたか			B	個人情報保護法方針に基づき適正に管理されている。
3	環境に配慮した事業を推進したか			A	クール・ウォームスポットに登録し取り組んでいる。花壇の手入れ、夏場の緑のカーテン等環境に配慮した取り組みを行っている。
4	業務実施に必要な保険に加入していたか			B	十分な額の加入を確認。
5	地域との協働は図られたか			A	適正。(小学生の「まち探検隊」の受入など地域協働が図られている。)
6	市と連絡を密にしていたか			A	月例打合せを開催の他、随時業務報告を行っている。

●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	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と評価できる。
◆利用料金比率	利用料金収入／収入	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	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、抑制しすぎていないかを評価できる。
◆外部委託比率	外部委託費合計／支出	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ないか評価できる。
◆利用者当たりの管理コスト	支出／延利用者数	1人当たりの利用者に対するコストが適正であることを確認。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。
◆利用者当たりの市負担コスト	指定管理料／延利用者数	1人当たりの利用者に対する市負担コストが適正であることを確認。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㎡当たりの利用者数	延利用者数／延床面積	施設㎡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。

●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、定めた水準におおむね達している 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2年5月29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	H28.4.1～R3. 3. 31	選定方法	任意指定
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等を支援し、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	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	—
	バリアフリー化 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	
	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	268 日	休館日	97 日	開館時間	8:30～16:30 (※金曜日 ～21:00)
職員数等 管理体制	館長(嘱託)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)		1 年度	30 年度	29 年度	28 年度	指定管理導入前
	支 出	支出総額	63,215	44,383	46,401	43,416	
		人件費	1,230	1,230	1,230	1,230	
		維持補修費	16,251	2,847	4,836	2,711	
		減価償却費	0	0	0	0	
		光熱水費	0	0	0	0	
		委託費・指定管理料	44,393	38,965	38,103	38,103	
		賃借料	881	881	881	881	
		その他	460	460	2,369	491	
	収 入	収入合計	2,202	2,232	2,185	2,203	
		使用料・手数料	0	0	0	0	
		その他業務収益	0	0	0	0	
		業務関連収益	2,202	2,232	2,185	2,203	
指定 管 理 者 の 収 支 状 況	(単位:千円)		1 年度	30 年度	29 年度	28 年度	指定管理導入前
	支 出	支出合計	45,980	47,577	47,673	41,673	
		人件費	17,633	18,601	17,780	13,768	
		事業費	4,414	3,553	3,662	3,175	
		維持補修費	926	488	1,054	459	
		光熱水費	9,168	10,742	10,646	10,747	
		保守点検費	4,149	4,252	4,220	4,268	
		その他	9,690	9,941	10,311	9,256	
	収 入	収入合計	45,924	46,363	45,662	43,042	
		指定管理料	38,455	38,103	38,103	38,103	
		利用料金	347	383	634	722	
		自主事業収入	6,631	6,966	6,902	4,125	
		その他	491	911	23	92	

### 5. 施設の利用状況

	1 年度	30年度	29 年度	28 年度	指定管理導入前
開館日数	268	289	292	292	292
利用件数					
利用者数	95,618	106,939	107,002	92,762	86,751
定員					

部 屋 別 稼 働 率	名称	ふれあいホール			平日	100.0%	土日祝	100.0%
	午前	100.0%	午後	100.0%	夜間	23.9%	計	100.0%
	名称	相談室1			平日	45.5%	土日祝	95.7%
	午前	35.1%	午後	53.7%	夜間	4.3%	計	54.1%
	名称	相談室2			平日	21.6%	土日祝	97.8%
	午前	32.8%	午後	29.5%	夜間	2.2%	計	34.7%
	名称	相談室3			平日	72.1%	土日祝	95.7%
	午前	52.2%	午後	60.8%	夜間	82.6%	計	76.1%
	名称	会議室1			平日	43.7%	土日祝	60.9%
	午前	30.2%	午後	28.4%	夜間	63.0%	計	46.6%
	名称	会議室2			平日	60.8%	土日祝	71.7%
	午前	43.3%	午後	41.4%	夜間	34.8%	計	62.7%
	名称	研修室1			平日	59.9%	土日祝	80.4%
	午前	44.4%	午後	25.7%	夜間	87.0%	計	63.4%
	名称	研修室2			平日	92.3%	土日祝	76.1%
	午前	69.4%	午後	69.4%	夜間	95.7%	計	89.6%
	名称	工芸室			平日	57.2%	土日祝	2.2%
	午前	47.0%	午後	47.0%	夜間	0.0%	計	47.8%

## 6. 事業の実施状況

事業 の 実 施 状 況	事業名	フォークダンスを楽しむ会	利用者数等	23人(4月)・32人(10月)
	事業内容	フォークダンス連盟公認指導者の指導で、4月と10月にフォークダンスを行った。		
	事業名	お手玉を楽しむ会	利用者数等	12人(5月)
	事業内容	懐かしい遊びであるお手玉を活用し、高齢者同士の交流を深める機会を創出した。		
	事業名	盆踊りおどろ舞い	利用者数等	59人(7月)
	事業内容	善意銀行のボランティアさんと一緒に来館者が盆踊りや鳴子踊りを楽しんだ。		
	事業名	高齢者のための防犯教室	利用者数等	36人(9月)
	事業内容	高齢者の方々の防犯意識を高めるための講座を行った。		
	事業名	ものづくりの広場 (クリスマスリースづくり)	利用者数等	14人(11月)
	事業内容	工作活動を通じて、高齢者同士の交流を深める機会を創出した。		
	事業名	カラオケ発表会	利用者数等	71人(12月)
	事業内容	事前に申し込みをされた歌唱者に順番に歌ってもらい、参加者の前で日ごろの練習の成果を披露してもらった。		
	事業名	折り紙を楽しむ会	利用者数等	10人(1月)
	事業内容	懐かしい遊びである折り紙を活用し、高齢者同士の交流を深める機会を創出した。		
特記事項				



## 7. 指定管理者制度導入前後の比較

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> </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> </ul>
利用者数・稼働率	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年間:95,618 人</li> <li>・稼働率は上記のとおり</li> </ul>
事業実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・健康教室の開催…6種類の教室を毎月1回程度開催した。</li> <li>・健康相談及び健康体操を通年で実施した。</li> <li>・自主事業…フォークダンスを楽しむ会などの自主事業を開催した。</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>・玄関ロータリーの花壇について、加茂農林高校の協力があつた。</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」の運営が安定し、自立運営ができています。</li> </ul>