

## 指定管理者モニタリングレポート（平成 29 年度）

作成日 平成30年6月26日

施 設 名	美濃加茂市総合福祉会館（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 日比野 和郎 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～H33. 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。
- 前年度のモニタリングの指摘事項の確認をした。→改善を確認
- 指定管理協定書、仕様書の内容を順守し事業を実施する。
- 喫茶コーナーの自主運営にともない、一時的に修繕費用等が増加しているが、翌年度以降の増加予定はないことを確認した。収支の改善を指示する。

### 経営分析に関すること

- 事業収支、人件費比率、利用者当たりの管理コスト、施設利用者数は増加している。
- 増加理由の主な要因として、一昨年8月より喫茶（むくの木）業務を自主事業として行ったことによるものであることを確認する。特に修繕費用であった。
- 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予定されている。
- 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。
- 自主事業について、他の団体との協働状況等が明らかになるように報告されたい。

### 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。
- 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・点検を実施されている。
- 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。
- 喫茶（むくの木）では、季節に応じたメニュー（甘酒・お好み焼き定食・ほう葉寿司等季節のメニュー）を提供し集客の増加に努めていることを確認した。授産製品販売コーナーを設け、啓発に積極的に努めている。

### 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( 29年度)

総合評価	B
------	---

実施日 平成30年 6月 26日

担当課 福祉課

対象施設	美濃加茂市総合福祉会館(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	福祉会館を適性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、もって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 日比野 和郎	指定期間	H28.4.1～H33. 3. 31

総括	B	25 年度	26 年度	27年度	28年度	29 年度	評価
経営分析	事業収支	810,560	203,426	899,883	1,368,341	-2,011,753	C
	利用料金比率	2.56	4.19	2.39	1.67	16.55	B
	人件費比率	27.68	26.85	31.36	32.78	37.46	C
	外部委託費比率	29.45	26.40	27.32	26.76	24.65	B
	利用者当たりの管理コスト	412	441	425	449	446	B
	利用者当たりの市負担コスト	410	425	424	411	445	B
	施設㎡当たりの利用者数	24	24	25	27	29	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	B	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	B		B	年間事業計画に沿って実施された
2 収支計画との整合性はあったか	C		C	概ね計画通りの収支だが、修繕費用がかさんだ。
3 開館時間、休館日は適正に守られていたか	B		B	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		B	適正である
5 公共性・公平性が保たれていたか	B		B	適正である
6 改善指示事項や要望が事業に反映されていたか	B		B	ホームページの改修対応済み
7 自主事業は適正に実施されていたか	B		B	自主事業の実勢結果の報告を受けた

経理に関すること	総括	B	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	B		B	開設している
2 協定に基づいた支出が適正に行われたか	B		B	適正に行われている
3 支出に関する帳簿が適正に記載・管理されていたか	B		B	支出帳簿(抜粋)確認
4 帳簿を適正に記載・管理する体制が整えられていたか	B		B	記載内容を確認
5 現金は適正に管理されていたか	B		B	適正である

施設管理に関すること		総括	B	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			B	清掃は適正に行われた
3	マスターキー等の管理体制は十分であったか			B	適正な管理がされている
4	緊急時の連絡体制は整えられていたか			B	連絡網は整備されている
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			B	適正な管理がされている
7	駐車場の保全・管理は適切に行われていたか			B	適正な管理がされている

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			B	サービスの向上に努めている
2	苦情等の処理は適正かつ迅速に行われたか			B	適正に対処している
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			B	日報等に記録され、ミーティング等で情報共有されている
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	健康相談での苦情内容を分析し対応し、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			B	利用者から頂いた意見等を、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。
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	外部講師を招いて接客研修などを徹底している。

その他に関すること		総括	B	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
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
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			B	地域の意見を聞き常時相互連絡を実施
6	市と連絡を密にしていたか			B	適正である

●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が過半数を占めている B(良 好)= 一次評価がすべてC以上であり、かつABが過半数を占めている C(課題有)= 一次評価がすべてC以上であり、かつABが過半数を占めていない 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が過半数を占めている B(良 好)= 総括がすべてB以上であり、かつAが過半数を占めていない 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

平成30年6月26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 日比野 和郎	所管課	福祉課
指定期間	H28.4.1～H33. 3. 31	選定方法	任意指定
施設名	美濃加茂市総合福祉会館すこやかタウン美濃加茂	施設の種類	福祉会館
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		
設置目的・役割	福祉会館を適性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、もって地域福祉の一層の増進を図る。		
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	H33. 3. 31		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, 431. 07㎡		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
			⑦・無	⑦・無	⑦・無	⑦・無	⑦・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	292日	休館日	73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)		29 年度	28 年度	年度	年度	指定管理導入前
	支 出	支出総額	46,401	43,416			
		人件費	1,230	1,230			
		維持補修費	4,836	2,711			
		減価償却費	0	0			
		光熱水費	0	0			
		委託費・指定管理料	38,103	38,103			
		賃借料	881	881			
		その他	2,369	491			
	収 入	収入合計	0	0			
		使用料・手数料	0	0			
		その他業務収益	0	0			
		業務関連収益	0	0			
指定 管 理 者 の 収 支 状 況	(単位:千円)		29 年度	28 年度	年度	年度	年度
	支 出	支出合計	41,674	41,674			
		人件費	13,647	13,647			
		事業費	3,175	3,175			
		維持補修費	459	459			
		光熱水費	10,747	10,747			
		保守点検費	4,268	4,268			
		その他	9,378	9,378			
	収 入	収入合計	43,041	43,041			
		指定管理料	38,102	38,102			
		利用料金	722	722			
		自主事業収入	4,125	4,125			
		その他	92	92			

### 5. 施設の利用状況

	29 年度	28 年度	27 年度	26 年度	指定管理導入前
開館日数	292	292	292	292	292
利用件数					
利用者数	107,002	92,762	89,802	88,933	86,751
定員					

部 屋 別 稼 働 率	名称	ふれあいホール			平日	39.9%	土日祝	30.6%
	午前	21.9%	午後	38.4%	夜間	14.9%	計	38.4%
	名称	相談室1			平日	%	土日祝	100.0%
	午前	27.7%	午後	33.9%	夜間	2.1%	計	40.1%
	名称	相談室2			平日	23.9%	土日祝	100.0%
	午前	33.2%	午後	33.2%	夜間	2.1%	計	36.6%
	名称	相談室3			平日	75.3%	土日祝	100.0%
	午前	56.2%	午後	59.6%	夜間	68.1%	計	79.5%
	名称	会議室1			平日	65.4%	土日祝	59.2%
	午前	38.7%	午後	46.6%	夜間	91.5%	計	64.4%
	名称	会議室2			平日	69.5%	土日祝	53.1%
	午前	38.7%	午後	42.1%	夜間	83.0%	計	66.8%
	名称	研修室1			平日	56.0%	土日祝	65.3%
	午前	41.1%	午後	24.3%	夜間	85.1%	計	57.5%
	名称	研修室2			平日	90.9%	土日祝	51.0%
	午前	56.2%	午後	63.7%	夜間	97.9%	計	84.2%
	名称	工芸室			平日	58.4%	土日祝	4.1%
	午前	49.3%	午後	48.6%	夜間	0.0%	計	49.3%

## 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	延 59 人
	事業内容	フォークダンス連盟公認指導士の指導で、4 月と 9 月にフォークダンスを行った。		
	事業名	折り紙を楽しむ会	利用者数等	17 人
	事業内容	看護職員の指導で、1 月に季節の折り紙の作品を作った。		
	事業名	盆踊りおどろ舞	利用者数等	65 人
	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	認知症サポーター養成講座	利用者数等	24 人
	事業内容	認知症の方への理解を深めるためのサポーター講座を行った。		
	事業名	カラオケ発表会	利用者数等	75 人
	事業内容	事前に申し込みをされた 20 組の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	笑いで健康 笑いヨガ	利用者数等	26 人
	事業内容	笑いヨガリーダーを迎えて、いろいろな場面を想定して笑った。(笑いを通しての健康法)		



	事業名	交通安全教室	利用者数等	21 人
	事業内容	市交通安全協会の協力の元、高齢者を対象に交通安全教室を行い、交通安全に対する啓発を行った。		
	事業名	お手玉を楽しむ会	利用者数等	19 人
	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	ものづくりの広場	利用者数等	16 人
	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。		
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、指名競争入札を徹底し、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：107,002 人</li> <li>・稼働率算定は難しい。</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等、10種類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有った。</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>