令和4年度　指定管理者モニタリング評価表

（基本様式1）

1. 施設の概要等

施設の概要	施設の名称	諏訪市総合福祉センター	担当課	社会福祉課社会係
	所在地	諏訪市小和田19番3号	開設年月日	平成15年10月6日
	施設設置目的	社会福祉事業の推進と地域福祉の拠点施設として、市民の福祉及び健康増進を図る。		
	施設内容	鉄筋コンクリート3階建て　延床面積3,562.76㎡ 1F：健康増進施設、障害者自立支援センター、身体障害者デイサービス 2F：社会福祉協議会、児童センター 3F：ボランティアセンター、会議室・交流ひろば		
	指定管理者	社会福祉法人　諏訪市社会福祉協議会	選定方法	公募（応募者数　）・非公募
	指定期間	平成31年　4月　1日　～　令和　6年　3月31日　（　5年間　）　（　4年目　）		
	指定管理者の主な業務	・健康増進施設利用料の徴収及び納付 ・交流ひろば及び会議室の貸出等の予約受付 ・センター運営の連絡調整 ・地域福祉推進のための事業、相談事業の実施 ・諸設備の運転、保守、点検、検査等管理 ・館内環境衛生、清掃管理		
	利用料金制の導入	有　・　無	指定管理料	有　・　無

施設の利用状況等

指　標（単位）	利用目標	利用実績	前年度実績	対目標比（%）	対前年比（%）	備考
健康増進施設利用人数（人）	83,000	64,151	60,296	77.3%	106.4%	
会議室利用件数（件）	2,000	1,741	17,123	87.1%	10.2%	

【特記事項】

収支

	指定管理者収支（令和4年度）				市の収支			
	計画額		収支実績額			令和4年度決算		令和3年度決算（前年度）
	項　目	金　額（円）	項　目	金　額（円）		項　目	金　額（円）	項　目	金　額（円）
収入	指定管理料	63,726,000	指定管理料	71,302,643	収入	使用料収入		使用料収入	
	計	63,726,000	計	71,302,643		計	0	計	0
支出	租税公課	65,000	租税公課	50,626	支出	指定管理料		指定管理料	
	消耗品費	1,991,000	消耗品費	2,048,885					
	水道光熱費	20,134,000	水道光熱費	23,704,898					
	燃料費	6,098,000	燃料費	8,727,296					
	修繕費	2,886,000	修繕費	4,234,318					
	通信運搬費	176,000	通信運搬費	203,332					
	業務委託費	30,743,000	業務委託費	30,984,360					
	その他	1,633,000	その他	1,348,928					
	計	63,726,000	計	71,302,643		計	0	計	0
損益	0		0		差引	0		0	

2. 指定管理者及び（市施設所管課）による評価・・・別紙

3. 利用者による評価

利用者アンケート	実施時期	令和5年3月
	調査対象	諏訪市総合福祉センター来館利用者
	調査方法	アンケート用紙配置地、無記名による調査
調査結果	《調査期間》 令和5年3月1日～3月31日》 《回答数》　30件 ・職員の対応について　満足：17　やや満足：5　どちらでもない：3　やや不満：1　不満：0 ・施設利用の満足度　満足：11　やや満足：7　どちらでもない：1　やや不満：6　不満：1 各窓口の職員対応については概ね良い評価となっている。 浴室での」利用者マナーの改善を望む声が多い（特に女性湯の常連の利用者について）	
利用者からの意見要望・苦情等	○センター全般、会議室等について ・感染対策もしっかりしているので、安心して子どもを連れて来ることができる。 ○浴室の利用について ・施設巡回を定期的に行って欲しい ・女性風呂の場所取り、私のお風呂感がすごく、とても嫌な気分になった。 ・明らかに、反社会勢力（いわゆる暴力団）関係者）の方や過度な入れ墨の方も利用されているが、非常に不快である。	

4. 指定管理者による自己評価

令和4年度の自己評価	・施設の経年劣化による不具合が増えてきているため、過去の故障個所の再点検を実施しするなど管理等委託業者の協力を得て施設管理を進めてきた。 ・浴室内にて衛生管理上問題のある事柄が派生した時は、掃除・消毒を迅速に実施した。 ・浴室利用マナーに関する苦情が多く、注意喚起の掲示を実施した。 ・新型コロナウイルス感染症の拡大に合わせて、施設管理の対応を進めてきた。
今後の目標	・窓口（受付等）での来館者に対するサービス向上。 ・年度施設修繕計画に基づく修繕等の実施。 ・設備等不良個所への随時対応。 ・健康増進浴室及び休憩室、会議室の利用ﾏﾅｰについての掲示を実施し、気持ちよく使える施設を目指す。

5. 市（施設所管課）による総合評価

総合評価の基準

A（1．0）　○○項目評価が72点以上で、アンケート調査結果及びセルフモニタリングの内容も評価できる。

B（0．8）　○○項目評価が58点以上で、アンケート調査結果及びセルフモニタリングの内容も評価できる。

C（0．5）　○○項目評価が45点以上で、アンケート調査結果及びセルフモニタリングの内容も評価できる。

D（0．2）　アンケート調査、セルフモニタリングの方法自体に改善を必要とするところがある。

E（0．0）　アンケート調査等が実施されていないなどの基本的な問題がある。

	配点	評価
・指定管理者である社会福祉協議会は施設開館当初から入所しており、指定管理者として豊富な経験を活かし安定した運営が行われている。 ・浴室利用者からの度々の苦情には、掲示等の実施だけでは改善が見られないため、他の効果的な対策を講じる必要がある。喫煙所に関する苦情は移転を行ったことで現在は収まっている。 ・利用者アンケートの方法・内容について検討し、利用者のニーズを把握したうえで改善に努め、引き続きサービス向上に向けた取り組みを図られたい。	10	B
	点数	8

判断の基準	
80点以上	「優良」
65点以上80点未満	「良」
50点以上65点未満	「標準」
50点未満	「不可」※

※「不可」の場合は、指定管理者の取り消しの処分を含め早急な改善対応を検討する必要があります。また、「優良」の場合は、施設所管課と制度主幹課で再確認作業を行うこととします。

合計点数
77.0

判断結果
良

令和4年度　指定管理者モニタリング評価表

（別紙）

2. 指定管理者及び市（施設所管課）による評価

※施設の目的に沿って評価項目の追加・削除をすることができる。
※施設の目的に沿って評価項目の配点に重み付けを行うことができる。

評価項目			評価					評価に対する説明
大項目	中項目	小項目	配点	指定管理者	市			
				評価区分	評価区分	乗率	点数	
1 管理能力	適切な管理運営	市の方針、施設の設置目的、業務等を的確に理解した管理運営はされているか。	2	B	B	0.8	1.6	
		公共の仕事という倫理性や法令遵守について認識し、対応しているか。	2	A	B	0.8	1.6	倫理性や法令遵守には意識を持っている。但し、経験の浅いスタッフが多く経験が必要
	市民の平等利用	正当な理由なく、一部の市民に利用制限や優遇が行われていないか。	2	A	B	0.8	1.6	ボランティア・市民活動センター登録との連携による利用登録の実施
		事業内容に偏りがあり、利用者が限られていることはないか。	2	B	B	0.8	1.6	
	適切な組織・体制	職員体制や人員配置は適正であるか。	3	A	B	0.8	2.4	
		現場責任者、有資格者の配置、指揮系統や責任権限は適切であるか。	2	B	B	0.8	1.6	
		労働関係法令等を遵守した労務管理規定等を整備し、従事者の適正な労働条件を確保しているか。	2	B	B	0.8	1.6	
	職員研修・人材育成	職員研修や業務指導に関し、適切に実施されているか。	2	C	C	0.5	1.0	入浴に来た方の窓口対応に問題があり苦情になった。（車いすの方の入浴を断った）（社協）
	安全対策・緊急時対応	事故や災害等の緊急時のマニュアルが整備され、連絡体制が確立しているか。	3	C	C	0.5	1.5	受付、運転、清掃当に再委託しているが、情報の共有が遅れることがあった。（社協）
		利用者の安全確保に対する研修・訓練等を実施し、職員が内容を熟知しているか。	3	B	B	0.8	2.4	
		施錠・警備等の防犯体制は適切であるか。	3	B	B	0.8	2.4	
	個人情報及び秘密の保護	個人情報及び職員が業務上知り得た秘密について、職員への指導の徹底と対策が講じられているか。	3	B	B	0.8	2.4	
	情報公開	協定書等に従い、情報を適切に管理し、公表できる体制が整っているか	2	B	B	0.8	1.6	
	経理及び事務処理等	専用の口座、経理帳簿や台帳を整備し、適切に経理事務が行われているか。	2	A	B	0.8	1.6	必要十分な管理はできている。
		現金管理の方法は適切であるか。	2	B	B	0.8	1.6	
		業務日誌、各種報告書を適切に作成・整備し、遅延なく市に提出されているか。	2	B	B	0.8	1.6	
	団体の経営状況	団体の経営状況は安定しているか。	2	B	B	0.8	1.6	
2 施設の運営	事業運営	事業計画書に基づき、適切に事業が実行されているか。	3	B	B	0.8	2.4	
		事業の内容や施設の有効利用に創意工夫がされているか。	3	B	B	0.8	2.4	
	施設の維持管理	仕様書等に基づき、清掃、警備、衛生の点検・管理が適切に行われているか。	3	B	B	0.8	2.4	業者への再委託による管理の実施
		仕様書等に基づき、施設、設備の点検・管理が適切に行われているか。	3	B	B	0.8	2.4	業者への再委託による管理の実施
		利用に支障をきたすような状況を放置せず、適切に修繕が行われているか。	3	B	B	0.8	2.4	施設の使用に支障が発生する事案は出ていないが、老朽化によりt っ発的かつ大きな修繕に不安が出ている。
	再委託業務	再委託されている業務の範囲・理由等は適切であり、かつ委託先の業務を適切に管理しているか。	2	B	C	0.5	1.0	受付の苦情は現在でも出ている。
	備品の維持管理	備品台帳に基づき備品を適切に管理され、その機能が失われていないか。	2	B	B	0.8	1.6	
	利用状況	利用者数、稼働率が設定した目標に対して適正な水準であるか。	2	B	B	0.8	1.6	
	利用の促進	施設の利用促進に努めているか。	2	B	B	0.8	1.6	
	利用者へのサービス	利用者へのサービス向上に努めているか。	3	B	B	0.8	2.4	
	障がい者等への配慮	障がい者、子ども、高齢者等の利用に配慮した管理がなされているか。	3	B	B	0.8	2.4	
	要望・苦情等への対応	利用者アンケートが適切に実施されており、要望・苦情等に適切に対応しているか。	3	B	C	0.5	1.5	苦情が管理者を越えて市にまで届くことがあり苦情対応が必要になった。
	セルフモニタリング	セルフモニタリングが適切に行われ、改善に結びつける方策がとられているか。	3	B	B	0.8	2.4	
	環境への配慮	省エネ等環境負荷の軽減や周辺環境に配慮するとともに、廃棄物は適切に処理されているか。	2	B	B	0.8	1.6	
	地域連携・地域貢献	地域の住民や関係団体等との連携に積極的に取り組んでいるか。	2	B	B	0.8	1.6	
		市内事業者の活用、市内の雇用など地域への貢献への配慮がされているか。	2	B	B	0.8	1.6	
	自主事業	施設の設置目的に沿って自主事業を実施し、サービス水準の向上に寄与しているか。	2	B	B	0.8	1.6	
	経費節減・業務効率化	事業計画書に基づき、経費節減や業務効率化が実行されているか。	4	B	B	0.8	3.2	
	収支・決算	予算に従い適切に執行されており、収支予算書と比較して収支状況が適切であるか。	4	B	B	0.8	3.2	
計			90				69.0	

評価の基準

A	（1．0）	高いレベルで実施されており、高く評価できる
B	（0．8）	協定書、仕様書、事業計画書等に基づき適切に実施されており、問題は見られない
C	（0．5）	協定書、仕様書、事業計画書等に基づき概ね適切に実施されていた。一部に不適切な部分が確認されたが、既に改善済みである。
D	（0．2）	協定書、仕様書、事業計画書等に基づき概ね適切に実施されていた。一部に不適切な部分が確認されたが、現在改善に向け対応中で、近日中に改善される見込みである。
E	（0．0）	不適切な部分が確認されたので改善を指示したが、未対応又は改善の見込みがなく、指定管理者の取消の処分を検討する必要がある。

合計
69.0