

令和5年度 指定管理者の適正管理に関する調査表

施設名	コード	4	おかや総合福祉センター（諏訪湖ハイツ）	
指定管理者	名 称	（社福）岡谷市社会福祉協議会	指定期間	R3. 4. 1～R8. 3. 31
料金形態	形 態	指定管理料（精算制）	指定管理料	125, 290, 733 円
主な業務内容	施設の管理・運営、施設の使用許可、施設使用料の徴収			
施設担当課	社会福祉課			

1 施設担当課によるモニタリングの実績

○施設訪問

・施設訪問の頻度

月に数回

・施設訪問の際に行った内容

情報交換、意見交換	○
施設管理状況の確認	○
施設の安全点検（危険箇所の把握等）	○
業務指導、改善要求	○

○事業報告書

・報告書の提出を求めている頻度

日報	月報	四半期報告書	年報（事業報告書）
×	○	×	○

●モニタリングの結果

・モニタリングで把握した課題

・施設の老朽化により、建物の維持管理には細心の注意を払って業務を行っている。経年劣化の設備が増え、対応が困難になってきている。緊急性が高いところから実施をした。 ・電話交換機が経年劣化により調子が悪く、FAXの受信ができないことがあるため、早急に対応を希望している。 ・大浴場の利用者数は減少傾向にある。要因としては、コロナ禍前に利用していた年代が、高齢者から超高齢者になり施設入所や一人で出かけることが困難になり、利用者数の減少に繋がっていると推察する。 ・高齢者のための施設とのイメージがあるが、サイクリングロードが完成したことから、若い世代や子育て世代に利用してもらえるための工夫が必要である。 ・ヘルストロンのメンテナンスサービスの終了に伴い、令和6年度で廃棄となることから、利用者への周知を徹底するとともに、今後のサービスの検討が必要。

・指定管理者に対して業務指導、改善要求を行った内容

・利用者からのアンケートの方法に工夫が必要。より多くの利用者からの声を聞いてもらうために、一定期間の聞き取りなど実施依頼。 ・夜間等、勤務人数が減った時や社会福祉協議会の職員が不在の土日など対応できるように、マニュアルの見直しを依頼。 ・ヘルストロンのメンテナンスサービス終了に伴い、R6年度末で廃棄となることから、今後、新たにリース等する場合は、早めの周知をすることを依頼。
--

・業務指導、改善要求への対応状況

内容	チェック
指定管理者は、市の指導・監督に従い、速やかに指摘事項を是正・改善した。	○

2 施設担当課としての評価

○ 実績評価

・ 事業報告書各項目の採点（70点）

事業計画の項目	指定管理者	市の評価	評価に対する事項
基本方針	4	4	重点施策に着実に取り組み、課題に対する方針を定め、運営を行っている。
経費縮減	3	3	ＬＥＤ化に変更し節減に努めた。
職員の配置	3	3	職員の健康管理や新規試採用者の育成、接遇研修の継続的实施に努める。
有資格者等の配置	3	3	有資格者の適切な配置を行った。
職員研修の実施	3	4	夜間、勤務人数が減った時に対応できるようマニュアルを改善した。
施設の維持管理	4	4	施設の老朽化から、修繕箇所が多数あるが安全に配慮して管理している。
住民の平等利用の確保対策	4	4	施設の予約方法が利用者に浸透し、公平な利用が確保されている。
サービス向上対策	4	4	ロビー及び、使用頻度の高い研修室へWi-Fi環境を整え、利用者へのサービス向上を図った。
利用者の要望の把握及びその実現対策	4	4	利用者の声を聴き、苦情に早期に対応しており、設備改善にも努めている
自主事業の実施	3	3	ロビー展示、ロビーコンサートを開催し、地域の人々に活性化の場を提供した。
地域、他施設との連携	3	3	カルチャーセンターの減免団体の相互乗り入れを行い連携を図っている。
施設の運営	4	4	利用者のニーズを捉え、適正に運営されている
個人情報保護に向けた取り組み	3	3	予約情報等の管理を適切に行っている。
防犯、防災の対応 その他、緊急時の対応	4	4	定期的に防災訓練・点検を行っている。警察署に依頼し昼夜のパトロールや警備会社による深夜の巡回実施。
合計	49	50	

※各評価に対する事項については、特記すべき点を記載（採点「5」及び「1」については、必ず評価に対する事項を要す）すること。

採点	評価基準
5	管理運営業務が要求水準、事業計画を上回っており、サービスや施設利用の継続的、安定的な提供を確保した。
4	管理運営業務が要求水準、事業計画のとおり又はやや上回っており、サービスや施設利用の継続的、安定的な提供を行った。
3	概ね要求水準、事業計画のと通りの管理運営を行った。
2	管理運営業務が要求水準、事業計画のとおり行われており、サービスや施設利用の継続的、安定的な提供が提供されることが見込まれるものの、一部遅滞や不履行がみられ、簡易な改善を要する。
1	管理運営業務が要求水準、事業計画を下回るなど、サービスや施設利用の継続的、安定的な提供に改善が図られず、次年度に早急な改善等を図る必要がある。

・ 出納状況 (4点)

出納状況	はい	いいえ
決算について、各項目の収入額は適正である。	1	
〃、各項目の支出額は適正である。	1	
〃、必要な業務を行わずに余剰金が生じた項目はない。	1	
指定管理経費は、法人本体の経理とは明確に区別して管理された。 複数施設を一括管理している場合、1施設ごとに予算・決算が示された。	1	
合計点	4	

・ 事務事業評価 (10点)

↑ 増、↓ 減、→ 現状維持

施設の利用状況	チェック	採点
施設稼働率	↑	2
年間利用者数、件数	↑	2
1日あたり利用者数、件数	↑	2
施設使用料年間収入額	↑	2
活動一単位あたりコスト ※1	↓	2
※1 増0点、減2点	合計点	10

有効性評価	標準
-------	----

増	: 2点
維持	: 1点
減	: 0点

・ 評価する事項

・ 研修施設として、多種多様な団体に活用されており、地域の活性化に貢献している。 ・ 窓口の対応が良いとの声があり、前年度、改善依頼した事項である接遇研修を実施し、サービスの向上につとめた。 ・ 浴室での事故に備え、救命処置のマニュアルを作成し、職員で共有した。 ・ インボイス制度への対応もスムーズに行えた。
--

・ 改善が必要だと考える事項

・ 研修施設の利用者が、コロナ禍前に戻りつつある中で、さらに若者から子育て世代へも利用してもらえよう工夫が必要。 ・ 職員の接遇研修を継続して実施し更なるサービス向上が必要。 ・ アンケートを設置するだけでは、市民の声を拾えないため、アンケート調査期間等設け、市民の声を多く聞きサービス向上に繋げることが必要。

・ 事業計画書の提案事項のうち未実施の項目

未実施の項目	・ 老朽化した建物及び付帯設備は優先順位をつけ計画的に改修が必要。 ・ 施設内の広告募集。
未実施の理由	・ 施設や付帯設備は長寿命化を図るため、予算編成に合わせて順次改修予定である。 ・ 諏訪湖ハイツ管理委託に関する業者等を中心に募集依頼の予定である。

・ 3つの選定基準による評価(16点)

3つの選定基準	評価項目	評価	点数
1 平等利用の確保	利用者ニーズへの対応の積極性、苦情処理の充実度	普通	1
	平等利用の確保対策の充実度	普通	1
2 施設の有効利用及び経費の節減	施設利用状況の向上度(利用者数・件数、使用料収入)	高い	2
	岡谷市のまちづくりに対する貢献度	普通	1
	経営ノウハウの活用度	普通	1
	管理・運営コストの抑制度	高い	2
3 管理の安定性	管理・運営体制の安定度	普通	1
	施設・設備の安全度、安全確保対策の充実度	高い	2
合計点			11

●総合評価

特に優れた管理運営が行われ、継続した取り組みに期待する	優れた管理運営が行われ、継続した取り組みに期待する	適正な管理運営が行われており、更なる向上が求められる	管理・運営方法の改善が必要である	管理・運営方法の抜本的な改善が必要である
90点以上	89-70点	69-50点	49-30点	29点以下
S	A	B	C	D
	○			

令和5年度 指定管理者の適正管理に関する調査表

施設名	コード	4	おかや総合福祉センター（諏訪湖ハイツ）		
指定管理者	名 称	（社福）岡谷市社会福祉協議会		指定期間	R3. 4. 1～R8. 3. 31
料金形態	形 態	指定管理料（精算制）		指定管理料	125, 290, 733円
主な業務内容	施設の管理・運営、施設の使用許可、施設使用料の徴収				
施設担当課	社会福祉課				

1 施設の利用状況

* ①は貸館施設のみ対象 * ②・③はどちらかの欄に記入 *

区 分	3年度	4年度	5年度	6年度(予算)
① 施設稼働率	16.6%	19.4%	28.6%	
年間開設日数(日)	334	348	348	349
1日の開設時間(時間)	12.5	12.5	12.5	12.5
年間利用可能時間(時間)	96,025	100,050	82,650	100,338
年間利用実績(時間)	15,940	19,410	23,638	
② 年間利用者数(人)	139,199	154,098	164,906	174,000
有料利用者数	107,922	114,047	118,905	154,000
無料利用者数	14,642	15,421	15,375	20,000
減免措置者数	16,635	24,630	30,626	
③ 年間利用件数(件)	0	0	0	0
有料利用件数				
無料利用件数				
減免措置件数				
④ 1日あたり利用者数、件数	416.8	442.8	473.9	498.6
⑤ 施設利用状況の説明				

2 コストの推移

* この事業にかかる費用(人件費は、1人あたり年間800万円で換算)

[単位: 円]

区 分	3年度	4年度	5年度	6年度(予算)
① 直接事業費	130,170,702	122,546,413	141,426,265	143,561,000
経常経費	123,669,702	122,546,413	125,366,265	137,261,000
臨時的経費	6,501,000	0	16,060,000	6,300,000
* 臨時的経費の説明	工事請負費等(非常用発電設備更新工事・男女洗い場ヒーター取替工事)			

区 分	3年度	4年度	5年度	6年度(予算)
② 人件費	2,800,000	2,800,000	2,800,000	2,800,000
正規職員の人数(人)	0.35	0.35	0.35	0.35
③ 合計コスト(①+②)	132,970,702	125,346,413	144,226,265	146,361,000
前年度比	123.0%	94.3%	115.1%	101.5%
財源内訳				
一般財源	110,678,517	101,243,653	105,456,195	100,543,000
特定財源	22,292,185	24,102,760	38,770,070	45,818,000
* 特定財源の説明	総合福祉センター使用料等			
④ 施設使用料年間収入額	19,483,995	20,985,360	22,054,080	31,542,000
⑤ 年間減免措置額	974,855	1,398,740	1,605,875	1,326,490
⑥ 受益者負担割合	15.7%	18.3%	16.7%	22.9%
⑦ 活動一単位あたりコスト	909	813	777	
前年度比		89.5%	95.5%	
⑧ コストに関する補足説明				

3 大規模修繕の予定

予定事業費	6,270,000 円	予定時期	R6
内 容	火災報知設備更新工事		

4 施設の維持管理コスト

1 施設の維持管理にかかる直接事業費

単位：円

項 目	経常経費	臨時的経費	合計	内訳
保険料	55,732		55,732	建物火災保険料
管理業務委託料	125,290,733		125,290,733	指定管理料
電算委託料	19,800		19,800	大浴場使用者証作成委託
工事請負費等		14,850,000	14,850,000	非常用発電設備更新工事
工事請負費等		1,210,000	1,210,000	男女洗い場ヒーター取替工事
			0	
			0	
			0	
			0	
			0	
合 計	125,366,265	16,060,000	141,426,265	

2 施設の維持管理にかかる人件費

単位：円

項 目	経常経費	臨時的経費	合計	
正規職員の人数	0.35		0.35	人
合 計	2,800,000	0	2,800,000	円

3 特定収入

単位：円

項 目	経常収入	臨時収入	合計	内訳
総合福祉センター使用料	22,054,080		22,054,080	温泉入浴施設、障害学習施設
行政財産使用料	3,387,190		3,387,190	社協事務室ほか
広告料収入	28,800		28,800	広告料収入
総合センター整備事業債		13,300,000	13,300,000	総合センター整備事業債
			0	
			0	
合 計	25,470,070	13,300,000	38,770,070	

4 一般財源

単位：円

項 目	経常経費	臨時的経費	合計
合 計	102,696,195	2,760,000	105,456,195