

## 令和元年度 指定管理者の適正管理に関する調査表

↓ コード表からコード番号を入力

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	H28. 4. 1~R3. 3. 31
料金形態	形態	指定管理料（精算制）		指定管理料	114, 623, 213 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

▼より選択

月に数回

##### ・施設訪問の際に行った内容

▼より選択

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

▼より選択

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

・平成26年度をピークに温泉施設利用者の減少が続いている。平成29年度の利用料値上げ（100円から200円）については利用者に受け入れられているが、リピーターの自然減が主な要因と推察される。新規利用者については、定年後も仕事を続ける高齢者の増加や、嗜好の多様化により伸び悩んでいると思われる。一方で、一般利用者の増加傾向や温泉リハビリ施設・福祉風呂の需要がみられる。

・職員体制については令和元年度2名の職員を採用して人員の充足が図られたが、職員の高齢化の傾向がみられ、長期的な対応を検討する必要がある。

・無線LAN（Wi-Fi）が周辺の公共施設等に普及してきたため、諏訪湖ハイツにおいても利用を望む方が多数みられる。

・駐車場が慢性的に不足しており、長期的な課題となっている。

・高齢者のための施設とのイメージがあるが、学生や子育て世代などにサービス向上の要望があり、幅広い年代に利用してもらうための工夫が必要である。

・新型コロナウイルスの影響により、3月期には研修施設において利用者が約7割減少するなど、大きな影響が見られた。

##### ・指定管理者に対して業務指導、改善要求を行った内容

・空調機更新・源泉ポンプ老朽化対策工事の実施にあたり、利用者に影響が出ないよう対策を依頼した。

・消費税増税に伴う料金改定について、早めの周知とスムーズな移行を依頼した。

・職員の対応能力の向上について、対策を依頼した。

・利用者の要望にあった、大浴場からの眺望を損ねる立木の処理、洗い場の手すりの設置を依頼した。

・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、館内の消毒・利用者に対する啓発を依頼した。

・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため使用を自粛した団体に対し、施設使用料の還付について適切な対応を依頼した。

・業務指導、改善要求への対応状況

▼より選択

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、地域に根ざした施設として基本方針に沿って運営を行った
経費縮減	3	4	節電に取り組み、光熱水費の削減に努めた
職員の配置	4	4	職員数が充足により、適切な職員配置をすることができた
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	3	職員間の情報共有を図り、マニュアルを整備して業務標準化に取り組んだ
施設の維持管理	4	4	安全の確保と利便性維持のため、必要な修繕を迅速に行った
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	3	4	利用者に親しまれる施設を目指し、季節折々のイベント・サービスを実施した。
利用者の要望の把握及びその実現対策	4	3	利用者の要望・苦情に対し、解決に努めている
自主事業の実施	3	3	ロビーコンサートやロビー展示、フリーマーケット等を行い、利用者の増加に努めた
地域、他施設との連携	3	3	カルチャーセンターとの減免団体の相互乗り入れや地域イベントへの協力を進めている
施設の運営	4	4	誰もが親しみを感じ、気軽にできる施設を目指して施設の運営に取り組んでいる
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正に行っている
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・点検を行っており、警察の協力を得て防犯の体制を整えている
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	
<b>合計点</b>	<b>4</b>	

・ 事務事業評価 (10点)

↑増、↓減、→現状維持

▼より選択

施設の利用状況	チェック	採点
施設稼働率	↓	0
年間利用者数、件数	↓	0
1日あたり利用者数、件数	↓	0
施設使用料年間収入額	↓	0
活動一単位あたりコスト	該当なし	
<b>合計点</b>		<b>0</b>

有効性評価	標準
-------	----

増	: 2点
維持	: 1点
減	: 0点

・ 評価する事項

<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 地域の高齢者の集う場所として定着し、健康・文化面で活用されている。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 工事や料金変更にあたっては、利用者に配慮をしてスムーズに実施した。</li> <li>・ 新型コロナウイルスの感染対策をとりつつ、できるかぎり安心して施設を利用していただける環境整備につとめた。</li> </ul>
---

・ 改善が必要だと考える事項

<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 温泉施設利用者が減少傾向が続く状況にあり、日常的な利用者の確保とともに新規利用者増に向けた取り組みが必要。</li> <li>・ 利用者のサービス向上に向け、引き続き職員の業務対応能力向上に努める必要がある。</li> <li>・ 幅広い年代に利用していただけるよう、更なる取り組みが必要。</li> </ul>
---

・ 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>①使用規模にあった設備の再検討(別館給湯ボイラと給湯箇所及び使用量)</li> <li>②職員の業務対応能力を更に高めていく必要がある</li> <li>③経年劣化設備の更新等を行っていく必要がある</li> </ul>
未実施の理由	<ul style="list-style-type: none"> <li>①については費用がかかるため、今後の使用方法を踏まえて検討中</li> <li>②③については随時実施が必要</li> </ul>

・ 3つの選定基準による評価 (16点)

▼より選択

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	高い	2
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)	普通	1
	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	高い	2
	管理・運営コストの抑制度	普通	1
3 管理の安定性	管理・運営体制の安定度	高い	2
	施設・設備の安全度、安全確保対策の充実度	高い	2
		合計点	12

●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
		○		

## 令和元年度 指定管理者の適正管理に関する調査表

↓ コード表からコード番号を入力

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	H28.4.1~R3.3.31
料金形態	形態	指定管理料(精算制)	指定管理料	114,623,213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	29年度	30年度	元年度	2年度(予算)
① 施設稼働率	100.0%	100.0%	100.0%	
年間開設日数(日)	347	344	348	347
1日の開設時間(時間)	13	13	13	13
年間利用可能時間(時間)	4,511	4,472	4,524	4,511
年間利用実績(時間)	4,511	4,472	4,524	
② 年間利用者数(人)	134,912	120,276	118,735	125,000
有料利用者数	115,227	102,566	99,899	105,000
無料利用者数	19,685	17,710	18,836	20,000
減免措置者数	0	0	0	0
③ 年間利用件数(件)	108,490	106,146	95,468	95,000
有料利用件数	62,149	59,362	54,574	54,000
無料利用件数				
減免措置件数	46,341	46,784	40,894	41,000
④ 1日あたり利用者数、件数	701.4	658.2	615.5	634.0
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	29年度	30年度	元年度	2年度(予算)
① 直接事業費	194,083,716	124,763,301	134,146,499	119,361,000
経常経費	102,770,796	103,607,571	114,694,379	119,361,000
臨時的経費	91,312,920	21,155,730	19,452,120	0
*臨時的経費の説明	工事請負費等			

区分	29年度	30年度	元年度	2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)	196,883,716	127,563,301	136,946,499	122,161,000
前年度比		64.8%	107.4%	89.2%
財源内訳				
一般財源	81,518,558	77,811,125	90,771,456	87,710,000
特定財源	115,365,158	49,752,176	46,175,043	34,451,000
*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	28,195,645	27,229,820	26,996,735	31,542,000
⑤ 年間減免措置額	1,697,430	1,760,140	1,654,675	1,704,000
⑥ 受益者負担割合	15.4%	23.2%	21.4%	27.9%
⑦ 活動一単位あたりコスト	434	470	549	
前年度比		108.4%	116.7%	
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	3,000,000円	予定時期	R3
内容	地下貯蔵タンク腐食防止対策		

#### 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	38,166		38,166	建物火災保険料
管理業務委託料	114,623,213		114,623,213	指定管理料
電算委託料	33,000		33,000	大浴場使用者証作成委託
工事請負費		19,452,120	19,452,120	電気・機械設備改修工事
			0	
			0	
			0	
			0	
			0	
			0	
合計	114,694,379	19,452,120	134,146,499	

##### 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	26,996,735		26,996,735	温泉入浴施設、生涯学習施設
行政財産使用料	2,878,308		2,878,308	社協事務室ほか
総合福祉センター整備事業債		16,300,000	16,300,000	総合福祉センター整備事業債
			0	
			0	
合計	29,875,043	16,300,000	46,175,043	

##### 4 一般財源 単位：円

項目	経常経費	臨時的経費	合計
合計	87,619,336	3,152,120	90,771,456