

令和4年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	総合福祉センター
所在地	豊橋市前畑町115番地
指定管理者	社会福祉法人豊橋市社会福祉協議会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	福祉部福祉政策課(0532-51-2355)
令和3年度指定管理料(決算)	48,864千円
令和4年度指定管理料(決算見込)	49,455千円

項目		基準	評価				
管理業務の実施状況に関する項目	維持管理業務の実施状況	仕様書等に基づき施設の適切な維持管理業務が行われているか。	仕様書に基づき適切に行われている。				
	自主事業等の実施状況	事業計画書等に基づいた施設の設置目的に沿った事業が実施されているか。	事業計画書に基づき「脳の健康教室」等の介護予防事業や高齢者セミナーを実施するなど、福祉ニーズにあわせた効果的な事業が行われている。				
	人員配置等の業務体制	仕様書等で定めた人員配置がなされているか。また、労働環境が関係法令等を遵守した適正なものとなっているか。	仕様書で定めた適切な人員配置がなされている。労働環境は関係法令等が遵守され適正なものとなっている。管理業務に関する指揮命令系統も適切である。				
	職員研修の実施状況	事業計画書等に従い職員研修が実施されているか。	普通救命講習等、建物管理職員への研修を実施している。				
	個人情報保護の措置状況	協定書の個人情報保護規定に基づき、個人情報が適正に管理されているか。	個人情報保護規定を策定し、職員に対し個人情報保護に関する教育を実施するなど、個人情報の適切な取り扱いを行っている。				
	緊急時対応への取組状況	緊急時の連絡体制があり、かつ訓練等が実施されているか。	適切な緊急時の連絡体制を整えている。また、防災訓練を年2回実施し利用者の救命や安全確保に備えている。				
施設利用状況に関する事	施設利用の許可状況	利用者の公平な選考を確保しているか。	諸規定に基づき適正に実施されている。				
	施設利用状況	前年度と比較した利用者数等についてはどうなっているか。(利用状況を数値化して令和3・4年度を比較)		令和2年度	令和3年度	令和4年度	比較(R4-R3)
			開館日数	271日	308日	308日	0日
			利用者数				
			a. 貸室	19,608人	24,118人	33,631人	9,513人
	b. 非貸室	21,230人	24,068人	25,327人	1,259人		
		【要因分析】 感染拡大防止のための利用制限が緩和され、前年に比べ貸室の利用者数が大幅に増加した。非貸室部分は、機能ごとに増加・減少がそれぞれ見られ、全体としては微増となった。					
サービス向上等への取組状況	施設PRやサービス向上の取組みは実施されているか。	「社協だより」(年3回、全世帯配布)等を活用するほか、市民向け行事として「あいトピア見学と福祉のお話」を昨年度に引き続きに開催し、施設の広報を行っている。また、Instagram、YouTubeなどの各種SNSでイベント・講座のお知らせ・実施風景を掲載し周知を行っている。さらには、施設内に利用者の意見を受け付ける「ボックス」を設置し利用者ニーズの把握に努めている。					
利用者満足度調査結果	利用者への満足度調査(アンケート)等を実施し、業務改善を実施しているか。(指定管理者が自ら行ったアンケート結果に基づく)	利用者アンケート ・職員対応 大変良い57.3% 良い42.7% 少し悪い0.0% 悪い0.0% ・案内表示 大変良い40.7% 良い56.5% 少し悪い2.8% 悪い0.0% ・利用手続 大変良い38.5% 良い57.3% 少し悪い4.2% 悪い0.0% ・設備利用 大変良い35.7% 良い54.1% 少し悪い8.7% 悪い1.5% ○全体集計 大変良い44.5% 良い51.1% 少し悪い3.9% 悪い0.5% ・職員対応では大変良いとする回答が57.3%、良いとする回答が42.7%と大変良好である。引き続きサービス向上に努めていく。 ・設備利用では施設や設備の案内面で、少し悪いとする回答が8.7%となっている。職員対応等の人的サービスにより補うよう努めていく。					

項	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		対応	
			駐車場が狭く、足りない。		混雑時や満車時には、社協職員で駐車場整理をし、利用者へは乗り合わせや公共交通機関を利用してもらえる様に声掛けに努めました。できる限り詰めて駐車していただいたり、さくらピアの利用が少ない時は駐車場をお借りして対応しています。	
			第一駐車場出入口に自転車が置いてあり、車が出口から出れない。		自転車置き場は東側と西側に2か所ありますが、西側は場所も分かりづらく利用が少ない状況です。駐車場出入口を塞ぐことがないように、西側の利用の案内を掲示する対応を検討しています。	
	トイレの前に、音声の案内や人感センサーで音が鳴るのが欲しい。		まずは手すりや案内板など、各所についている点字の案内を利用して頂き、社協職員も案内に努めたいと思います。また、音声の案内や人感センサーの取付も順次検討していきたいと思います。			
苦情・トラブルへの対応	利用者の苦情等への対応は適切であったか。	事例に応じて市と連絡・調整を行いながら迅速かつ適切に対応している。				
管理経費等の収支状況等	経費等の執行管理状況	資金の適正な管理と経理内容の明確化が実施されているか。	資金管理は確実に行われている。経理内容についても適切な経理区分により明確化されている。			
	経費等の収支状況	収支状況が収支計画書と乖離していなかったか。	概ね収支計画書どおりの収支状況となっており、コスト削減にも努めている。			
		収支計算書	収入の部		支出の部	
			指定管理料	49,455千円	指定管理事業費	54,544千円
			利用料金収入			
			自主事業収入			
その他収入 (光熱費補助金等)	4,886千円					
		収支差額		-203千円		
指定管理者の自己評価	<p>令和4年度指定管理業務において、基本協定書に基づき、適正な管理運営に取り組みました。光熱水費については、新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のため、各センターとも年間を通して換気を優先させたことに加え、燃料価格の高騰等の影響を受けて電気代・ガス代が高騰したことにより、例年に比べて非常に高い水準となっています。また、修繕に関しては、開設より19年が経過して、館内設備の故障が増加しており、令和4年度は自動ドアやスプリンクラー設備の不具合等、大規模な修繕が相次ぎました。今年度以降も、利用者の方が安全で快適に利用できるように、迅速で適切な修繕に取り組んでいきます。さらに利用者数においては、今年度も、従来より実施している『脳の健康教室』など、地域の高齢者の福祉ニーズに応じた事業に加えて、一般市民へ総合福祉センターを知ってもらう行事として『あいつ見学と福祉のお話』を開催するなどして、利用者の増加を図りました。さらに、市民サロンに福祉に関するパネル展示を実施するなど、例年以上に自主事業を充実させたこともあり、利用回数は新型コロナウイルス感染拡大以前の水準に戻りつつありますが、利用者間で密を避ける風潮が定着しており、利用人数は減少したままです。</p>					
総合評価	<p>令和4年度の指定管理業務について、事業計画書、協定書、仕様書等に基づき適正に管理されている。本市の社会福祉の総合拠点として、社会福祉事業に関する専門性やネットワークを活かし、市民の福祉ニーズにあわせた事業を実施している。また、利用者の困りごとに合わせて社会福祉協議会が独自で実施している福祉サービスへつなげられるのは、指定管理業務のメリットであると評価している。指定管理者が地域福祉センターと同様のため、情報共有等も円滑に行われ、連携も十分に図られている。利用者数については、施設の利用に関する制限が緩和されたため、前年度と比べて増加している。また、指定管理者の自主事業として学習室の設置を行い、これまで利用が少なかった学生に向けた利用PRを行っている。今後も、地域の福祉ニーズに応えつつ、市と必要な協議を行いながら、施設の計画的な維持管理と更なる利用者数の増加のための改善策の提案が行われることが必要である。</p>					
次年度の対応方針	<ul style="list-style-type: none"> ・社会福祉協議会で独自に実施している福祉サービスの利用がスムーズに行いやすいという特性を活かし、引き続き施設利用者にとって多面で利益に繋がるようなサービスも意識した管理運営に努めていきたい。 ・利用者アンケートより、引き続き職員の質の確保並びに清掃管理をしっかり行うなど、利用者が気持ちよく過ごせる環境の維持に努めていきたい。 ・施設の老朽化も進んでいることから、日常点検等により不良個所の早期発見に努めること、市と指定管理者で情報共有のうえ対策を講じていくことを期待する。 ・令和4年度より開始した学生向けの自主学習室によるさらなる利用者の増加と、ボランティア啓発に向けた取組など地域福祉の推進に期待する。 					