

令和4年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市西川老人憩の家
所在地	豊橋市石巻西川町字安川下1番地17
指定管理者	豊橋市西川老人憩の家運営委員会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	福祉部長寿介護課（0532-51-2330）
令和3年度指定管理料(決算)	1,920千円
令和4年度指定管理料(決算見込)	1,976千円

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。	仕様書に基づき適正に行われている。				
	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。	仕様書に自主事業に関する規定がなく、実施していない。				
	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。	適正に人員配置がなされている。また、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。				
	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。	非常時を想定し運営委員会内での連絡体制及び市への報告体制を整えるとともに、定期的に管理担当者に研修を行っている。				
	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。	協定書等の個人情報取扱特記事項に基づき、個人情報が管理されており、職員に対する周知も徹底している。				
	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。	非常連絡網が整備され、避難経路の確認等も実施されていることから、必要な取組みがなされている。				
施設利用状況に関する事項	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。	利用者の決定は、規則・要綱に則し適正に行われている。				
	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	262日	294日	293日	▲1日
			利用者数				
			a. 個人利用者数	3,924人	4,672人	5,874人	1,202人
b. 団体利用者数	513人	515人	884人	369人			
		【要因分析】 開館日は台風による閉館で1日減ったが、利用者数は個人利用で1,202人、団体利用で369人、前年度より大幅な増加となった。					
サービス向上等への取組状況	施設PRやサービス向上への取組みは実施されているか。	・新型コロナウイルス感染症拡大防止に努め、安全・安心の施設管理を実施。自治会や老人クラブの定例会等を利用した周知の実施。8月には高齢者デジタルサポーター事業として高齢者のためのスマホ教室（市主催：周知活動等を協力）を実施した。					
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 施設全般 大変満足7.9% ほぼ満足23.8% やや不満60.4% 大変不満7.9% 合計100.0% 職員対応 大変満足63.5% ほぼ満足34.9% やや不満1.6% 大変不満0.0% 合計100.0% アンケートの結果を分析すると、施設全般について、やや不満が60.4%と高いが、これはアンケート期間にマッサージ機が故障し、利用者の不満が高まったため。現在は、新しいマッサージ機に交換済。職員対応については令和3年度の大変満足43.7%から、63.5%と大幅に上昇した。					

	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容	対応		
			こわれたマッサージ機を早く片付けて欲しい	2月に新しいものへ交換済		
			機械の修理を早くして欲しい	2月に新しいものへ交換済		
	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。	適切・迅速に対応している。			
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。			
	経費等の収支状況	収支計算書	収支状況が収支計画書と乖離していなかったか。	最低賃金の上昇額に伴い、収支計画書と比べて人件費が上昇したものの、概ね計画書どおりの収支状況となっている。		
			収入の部	支出の部		
			指定管理料	1,976千円	指定管理事業費	1,967千円
			利用料金収入			
			自主事業収入			
その他収入						
			収支差額	9千円		
	指定管理者の自己評価	<p>新型コロナウイルス感染症の第7波と第8波が長期間続き、感染者数が多い状況であったが、手洗いや消毒、換気など感染防止が徹底して行われたため、施設を安心して利用することができるという認識を利用者が持ち、大幅な利用者増になった。満足度アンケートでは施設全般についてやや不満が60.4%と高いが、これはアンケート期間にマッサージ機が故障し、利用できない期間が発生したため。2月には新しいものに交換し、利用者から大変好評いただいている。8月に高齢者向けのスマホ教室(市主催:周知活動等を協力)を開催。大変好評だった。今後も、感染予防対策を行いつつ、適切な管理と親切的な対応を心がけたい。</p>				
	総合評価	<p>施設の管理については、協定書・仕様書に基づき適正に実施されている。アンケート結果などから地元の人から親しまれ、地域密着型の施設といえる。職員対応については令和3年度の大変満足43.7%から、63.5%と大幅に上昇したのは高く評価できる。令和5年度もこの高水準を維持し、利用者に親しみやすい施設を心掛け、感染予防対策を行いつつ新規利用者の獲得に向けた取り組みを続けて欲しい。</p>				
	次年度の対応方針	<p>今年度も引き続き、過去のノウハウや施設の特性を生かして、高い利用者満足を維持し、繰り返し利用したくなる施設として利用増につながる運営を期待する。</p>				

令和4年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市東細谷老人憩の家
所在地	豊橋市東細谷町字西島4番地
指定管理者	豊橋市東細谷老人憩の家運営委員会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	福祉部長寿介護課（0532-51-2330）
令和3年度指定管理料(決算)	1,920千円
令和4年度指定管理料(決算見込)	1,976千円

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。 仕様書に基づき適正に行われている。																									
	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。 仕様書に自主事業に関する規定がなく、実施していない。																									
	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。 適正に人員配置がなされている。また、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。																									
	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。 非常時を想定し運営委員会内での連絡体制及び市への報告体制を整えるとともに、定期的に管理担当者に研修を行っている。																									
	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。 協定書等の個人情報取扱特記事項に基づき、個人情報が管理されており、職員に対する周知も徹底している。																									
	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。 非常連絡網が整備され、避難経路の確認等も実施されていることから、必要な取組みがなされている。																									
施設利用状況に関する事項	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。 利用者の決定は、規則・要綱に則し適正に行われている。																									
	施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和2年度</th> <th>令和3年度</th> <th>令和4年度</th> <th>比較(R4-R3)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td style="text-align: center;">262日</td> <td style="text-align: center;">294日</td> <td style="text-align: center;">293日</td> <td style="text-align: center;">▲1日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>a. 個人利用者数</td> <td style="text-align: center;">4,976人</td> <td style="text-align: center;">6,253人</td> <td style="text-align: center;">6,358人</td> <td style="text-align: center;">105人</td> </tr> <tr> <td>b. 団体利用者数</td> <td style="text-align: center;">2,123人</td> <td style="text-align: center;">1,938人</td> <td style="text-align: center;">2,293人</td> <td style="text-align: center;">355人</td> </tr> </tbody> </table>		令和2年度	令和3年度	令和4年度	比較(R4-R3)	開館日数	262日	294日	293日	▲1日	利用者数					a. 個人利用者数	4,976人	6,253人	6,358人	105人	b. 団体利用者数	2,123人	1,938人	2,293人	355人
			令和2年度	令和3年度	令和4年度	比較(R4-R3)																					
		開館日数	262日	294日	293日	▲1日																					
		利用者数																									
a. 個人利用者数	4,976人	6,253人	6,358人	105人																							
b. 団体利用者数	2,123人	1,938人	2,293人	355人																							
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)	<p>【要因分析】 利用者数は個人利用で6,358人、団体利用2,293人、前年度より増加となった。特に団体利用者数は、これまで感染防止のため活動を自粛していた団体利用者の利用がR4年度に再開されたため。</p>																										
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。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止に努め、安全・安心の施設管理を実施。自治会や老人クラブの定例会等を利用した周知の実施。																										
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） <p>利用者アンケート 施設全般 大変満足38.6% ほぼ満足52.9% やや不満5.7% 大変不満2.9% 合計100.0% 職員対応 大変満足87.1% ほぼ満足12.9% やや不満0.0% 大変不満0.0% 合計100.0%</p> <p>アンケートの結果を分析すると、職員対応は大変満足・ほぼ満足という回答が100%であり、施設全般は大変満足38.6%、ほぼ満足52.9%で合わせると91.5%と高い評価を得ている。</p>																										

	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		対応		
			マッサージ機が故障しているので次のアンマ機が届くとうれしい		2月に新しいものへ交換済		
			マッサージ機が壊れて使用出来ない		2月に新しいものへ交換済		
	特にありません。楽しく参加させてもらっています。						
	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。	適切・迅速に対応している。				
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。				
	経費等の収支状況	収支計算書	収支状況が収支計画書と乖離していなかったか。	最低賃金の上昇額に伴い、収支計画書と比べて人件費が上昇したものの、概ね計画書どおりの収支状況となっている。			
			収入の部		支出の部		
			指定管理料	1,976千円	指定管理事業費	1,965千円	
			利用料金収入				
			自主事業収入				
その他収入							
		収支差額	11千円				
	指定管理者の自己評価	<p>これまで感染予防のため自粛していた利用者が、利用を再開し始めた。R4年度の利用者数は個人利用で6,358人、団体利用2,293人、前年度より増加となった。人数や回数を制限しながら介護予防を実施していた団体が人数制限(参加者数を半分に制限)を解除、月2回の活動を4回と通常の活動に戻したため増加した。職員対応は大変満足・ほぼ満足という回答が100%という高い満足度を得た。今後も感染予防に努めながら、利用者の満足度を維持していきたい。</p>					
	総合評価	<p>施設の運営管理については、協定書・仕様書に基づき適正に実施されている。施設で手洗い、換気、消毒などの感染予防が徹底して行われたため、利用者が徐々に利用再開を始めた。</p> <p>利用者アンケートにおける職員対応の満足度の高さなど、評価できる点がたくさんある。引き続き地域に密着した施設として地域の方に頻繁に利用してもらえよう、感染予防に十分に注意を払いながら運営をお願いしたい。</p>					
	次年度の対応方針	<p>今年度も引き続き、過去のノウハウや施設の特性を生かして、高い利用者満足を維持し、繰り返し利用したくなる施設として利用増につながる運営を期待する。</p>					

令和4年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市城下老人憩の家
所在地	豊橋市城下町字北方部81番地3
指定管理者	豊橋市城下老人憩の家運営委員会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	福祉部長寿介護課 (0532-51-2330)
令和3年度指定管理料(決算)	1,920千円
令和4年度指定管理料(決算見込)	1,976千円

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。	仕様書に基づき適正に行われている。				
	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。	仕様書に自主事業に関する規定がなく、実施していない。				
	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。	適正に人員配置がなされている。また、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。				
	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。	非常時を想定し運営委員会内での連絡体制及び市への報告体制を整えるとともに、定期的に管理担当者に研修を行っている。				
	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。	協定書等の個人情報取扱特記事項に基づき、個人情報が管理されており、職員に対する周知も徹底している。				
	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。	非常連絡網が整備され、避難経路の確認等も実施されていることから、必要な取組みがなされている。				
施設利用状況	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。	利用者の決定は、規則・要綱に則し適正に行われている。				
	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	262日	294日	293日	▲1日
			利用者数				
a. 個人利用者数	3,419人	3,333人	3,319人	▲14人			
b. 団体利用者数	722人	1,595人	1,909人	314人			
		【要因分析】 長期的な新型コロナウイルス感染症第7波、第8波の影響で、感染防止のため自主的に施設の利用を控える個人利用者があり、14人減。R3年度から再開した、体操、脳トレ教室は引き続き実施され団体利用者数は314人増。					
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。	・新型コロナウイルス感染症拡大防止に努め、安全・安心の施設管理を実施。自治会や老人クラブの定例会等を利用した周知の実施。8月には高齢者デジタルサポーター事業として高齢者のためのスマホ教室(市主催：周知活動等を協力)を実施した。					

に関する事項	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 施設全般 大変満足39.0% ほぼ満足41.5% やや不満19.5% 大変不満0.0% 合計100.0% 職員対応 大変満足53.7% ほぼ満足46.3% やや不満0.0% 大変不満0.0% 合計100.0% アンケートの結果を分析すると、施設全般について、老朽化等によるやや不満が19.5%だが、大変満足39.0%、ほぼ満足41.5%で合わせると80.5%。職員対応については大変満足53.7%、ほぼ満足46.3%で合わせると100%と高い評価を得ている。			
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		対応	
			タタミがぼろい（替えてください）		使用するに問題はなく、今後の検討とする。	
	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。	適切・迅速に対応している。			
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。	最低賃金の上昇額に伴い、収支計画書と比べて人件費が上昇したものの、概ね計画書どおりの収支状況となっている。			
		収支計算書	収入の部		支出の部	
			指定管理料	1,976千円	指定管理事業費	1,967千円
			利用料金収入			
			自主事業収入			
その他収入						
		収支差額		9千円		
指定管理者の自己評価		令和4年度は新型コロナウイルス感染症の第7波、第8波が長期間続き、感染防止のため施設利用を自粛する人が多く、個人利用者数が14人減少した。しかし、団体利用者数はR3年度から再開した体操、脳トレ教室が継続して定期的開催されたため増加。また、8月には高齢者デジタルサポーター事業として高齢者のためのスマホ教室（市主催：周知活動等を協力）を実施した。今後も感染予防に努めながら、利用者の満足度を維持していきたい。				
総合評価		施設の管理については、協定書・仕様書に基づき適正に実施されている。アンケート結果などから地元の人から親しまれ、地域密着型の施設といえる。職員対応については、大変満足53.7%、ほぼ満足46.3%で合わせると100%と高い評価を得ているのは高く評価できる。令和5年度もこの高水準を維持し、利用者に親しみやすい施設を心掛け、感染予防対策を行いつつ新規利用者の獲得に向けた取り組みを続けて欲しい。				
次年度の対応方針		今年度も引き続き、過去のノウハウや施設の特性を生かして、高い利用者満足を維持し、繰り返し利用したくなる施設として利用増につながる運営を期待する。				