

令和4年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市高齢者活動センター(牟呂・石巻)
所在地	豊橋市牟呂町字東里42番地2 豊橋市石巻本町字市場5番地
指定管理者	公益社団法人豊橋シルバー人材センター
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)	11,693千円
令和4年度指定管理料(決算見込)	11,836千円

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。	高齢者の就業活動、創造活動及び地域交流による生きがい推進の場として、しめ縄・ビニール袋製作などが実施されている。				
	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。	事業計画書のとおり、適正に人員配置がされており、組織の指示、チェック体制も業務に適した体制が確保されている。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。	事業計画書に提案されている普通救命講習、接遇研修を計画的に受講させている。				
	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。	危機管理対応マニュアル、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・要綱に即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. 牟呂高齢者活動センター			14,716人	13,365人	13,906人	541人	
b. 石巻高齢者活動センター	2,950人	3,911人	3,960人	49人			
c. 合計	17,666人	17,276人	17,866人	590人			
			【要因分析】 石巻高齢者活動センターでは、地域班及び草刈班会議等を積極的に開催した。また独自事業のソーイング班による作品展示により多くの集客に貢献した。牟呂高齢者活動センターでは感謝祭を開催し高齢者活動センターを知っていただく機会ができた。就業情報閲覧で来訪される利用者が増えた。				
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。	<ul style="list-style-type: none"> ・感謝祭の開催 ・独自事業ソーイング班の外部出店 ・高齢者向けスマホ教室の開催 					

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25.6% ほぼ満足72.2% やや不満1.5% 大変不満0.7% 合計100% 職員対応 大変満足11.6% ほぼ満足78.3% やや不満8.5% 大変不満1.6% 合計100% アンケートの結果を分析すると、施設全般、職員対応の大変満足・ほぼ満足という回答が97.8%、89.9%あり、利用者の満足度は高いものと考えられる。																									
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	<table border="1"> <thead> <tr> <th>内容</th> <th>対応</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>電話が繋がらない 話中が続く</td> <td>電話番号を増やすなど、電話環境を改善した</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		内容	対応	電話が繋がらない 話中が続く	電話番号を増やすなど、電話環境を改善した																				
			内容	対応																								
			電話が繋がらない 話中が続く	電話番号を増やすなど、電話環境を改善した																								
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。また、指定管理業務とシルバー人材センターの業務を区分し適正に経理されている。																									
	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。	当初見込みと比較して、人件費・光熱水料費が増加したためマイナス収支となっている。																									
		収支計算書	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">収入の部</th> <th colspan="2">支出の部</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td>11,836千円</td> <td>指定管理事業費</td> <td>11,892千円</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>自主事業収入</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>その他収入</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="3">収支差額</td> <td>-56千円</td> </tr> </tbody> </table>		収入の部		支出の部		指定管理料	11,836千円	指定管理事業費	11,892千円	利用料金収入				自主事業収入				その他収入				収支差額			-56千円
			収入の部		支出の部																							
			指定管理料	11,836千円	指定管理事業費	11,892千円																						
			利用料金収入																									
自主事業収入																												
その他収入																												
収支差額			-56千円																									
指定管理者の自己評価	指定管理に関する協定に基づき、適正な管理に取り組みました。昨年度に引き続きコロナ禍であったため利用人数制限を厳守、定期的な換気、検温消毒等を徹底し、利用者の安全に配慮しながら親切丁寧に遂行いたしました。今年度は4年振りに感謝祭を牟呂高齢者活動センターで開催し、感染対策に十分留意しながら600名弱の参加者を集めました。就業情報閲覧で来訪される利用者が増えました。牟呂高齢者活動センター（指定管理者主催）、石巻高齢者活動センター（市主催：周知活動等を協力）で高齢者向けのスマホ教室を開催し、参加者に大変好評でした。電気料金の高騰による光熱水料費の増加が懸念されますが、経費節約に努めて参りたいと思います。																											
総合評価	業務全体については、協定書、仕様書に基づき適正に実施され、実施状況も概ね良好であった。 また、施設において新型コロナウイルス感染症の徹底的な予防が利用者の安心につながり、感謝祭やスマホ教室への参加を促すことができ、利用者数の増加に繋がり評価できる。今後もシルバー人材センターのノウハウを活用し、定年退職後も就業を望む高齢者の声、また高齢者就業を求める社会的ニーズに応えるための活動を推進しながら、適正な施設管理に努めてほしい。																											
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。																											