

令和4年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市障害者福祉会館(さくらピア)
所在地	豊橋市東新町15番地
指定管理者	豊橋障害者(児)団体連合協議会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	福祉部障害福祉課(0532-51-2340)
令和3年度指定管理料(決算)	34,998千円
令和4年度指定管理料(決算見込)	35,307千円

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。	仕様書等に基づき施設の適切な維持管理業務が概ね行われている。				
	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。	新型コロナウイルス感染症の影響で中止となったイベントはあったものの、障害者の情報収集及び生涯学習の場として、障害者の社会参加に役立つ事業が実施されている。				
	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。	仕様書のとおり、適正かつ効率的な施設管理職員の配置がなされており、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。				
	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。	防火管理講習等の業務上必要な講習会への参加や、DVD「きこえなかったあの日」視聴による障害者防災への理解促進を行っている。				
	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。	協定書の「個人情報取扱特記事項」を遵守し、個人情報を適正に管理している。				
	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。	危機管理マニュアル及び緊急時の連絡体制が整備されている。また、7月には親子防災教室、3月には3.11を忘れない集いを行うなど、体験を通じた防災の啓発活動を行っている。				
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、条例・施行規則に則して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	290日	293日	293日	0日
			利用者数				
a. イベント等開催	2,484回	2,748回	3,202回	454回			
b. 延べ利用者数	23,745人	26,688人	33,557人	6,869人			
【要因分析】			令和2年度から新型コロナウイルス感染症に伴う行事の中止や縮小などにより、a、bともに大きく減少した。コロナ禍前の令和元年度(a. 3,363回、b. 52,164人)と比較すると、aは同水準まで回復したが、bは大人数が集う体育祭の中止や文化祭の縮小などにより同水準まで戻っていない。				
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"> 月刊紙「さくらだより」の発行やホームページでの活動報告、広報エフエムとよはし等を通して、広く市民にPRし、障害者に対する理解啓発に努めている。 行事開催の際には、新聞各社への取材依頼をし、事業を幅広く紹介している。 事業実施後のアンケートなどを参考に、新規で「ダンス教室」「ホースセラピー体験」「ひなまつりレクリエーション」などを開催、サービス向上に努めている。 					

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（施設利用満足度） [施設全般について] 大変満足 54 % ほぼ満足 43% やや不満 3% 大変不満 0% [職員対応について] 大変満足 59% ほぼ満足 41% やや不満 0% 大変不満 0% アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足という回答が施設全般については97%、職員対応については100%となっており、多くの利用者に満足していただいている。具体的な意見としては、「いつもほこりがなくてきれい」「いつも部屋の準備をしていただきありがたい」などの意見があった。			
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容	対応		
			Wi-Fi環境がほしい	検討中		
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。	・エレベーターに挟まれ転倒したとの苦情に対し、扉の開閉時間を10秒から20秒に延長した。 ・コロナ対策用チェックリストの記入箇所が多く大変との苦情に対し、部屋名を事前記入することで利用者負担を軽減した。				
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。	資金管理は適正に行われている。また、指定管理業務とその他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たか。	新型コロナウイルス感染症の影響によるイベント中止等から当初の計画より支出額減となった。余剰は減額分として市に戻入処理を行った。			
		収支計算書	収入の部		支出の部	
			指定管理料	35,307千円	指定管理事業費	36,063千円
			利用料金収入			
自主事業収入						
その他収入	756千円					
		収支差額		0千円		

指定管理者の自己評価	<p>令和4年度は、利用件数、利用者数とも新型コロナウイルス感染症の影響はあるものの、昨年度に比べ増加傾向にある。しかし、コロナ前の水準には戻っていない。</p> <p>スポーツ文化教室は、13講座、72コマ実施。昨年に引き続き、新型コロナウイルス感染状況を常に考慮しながら、定員の縮小、消毒の徹底等に留意して実施した。新規で「折り紙教室」「つるし飾り体験」「多肉植物の寄せ植え講座」を開講。文化祭や春こいまつりの作品展に彩りを添えた。</p> <p>教養講座の「さくらカフェ」は、今年度もコロナウイルス感染防止の観点から、飲食を伴うカフェの部分は割愛し、座学のみを開講とした。緑のカーテンは、毎年恒例の企画となり、リピーターの参加も多く人気がある。今後も、豊橋市出前講座の活用などを中心に、身近で興味を持ちやすい内容の情報提供を心がけ、豊かな生涯学習と憩いの場として発展させていきたい。また、参加対象者を「どなたでも」とすることで、一般の方もさくらピアに来館し、障害者理解を含めての教養講座となっている。</p> <p>会館活性化事業の七夕とワイライブライブは、手話バンドと二胡の音楽イベントを今年も感染防止対策をとったうえで開催。春こいまつりは、1週間の作品展に加え、期間中の1日にフラダンス・大正琴・ウクレレのライブステージを3年ぶりに実施。福祉事業所の販売も日替わりで行なった。今年度も来場者の中から抽選で30名に東北の施設のお菓子を贈呈。細々ながらも東北支援を継続していきたい。</p> <p>避難所体験事業の防災タイムを9月1日から9月14日まで1年ぶりに実施。近年増えている豪雨災害に備え、豊橋市河川課制作のDVD「洪水からのちを守るために」を視聴し、避難所体験での講演「川について考えよう」につなげた。夏休みの親子防災は、親子でできる防災対策と盲導犬の役割を学んだ。3.11を忘れない集いは、分散避難、とりわけ車中泊の工夫をテーマとし、具体的に検討してみると課題が多くハードルが高いことが浮き彫りにされた。</p> <p>障害児余暇支援事業のサマースクールは、利用者からの提案で、デジタル体験を初めて実施。映像を使った新しい体験に感激していた。10月のホースセラピー体験は、天候にも恵まれ少人数で楽しむことができた。</p> <p>建物管理は、経年劣化による修繕取替などを要望しながら、通常的安全・衛生管理に加え、コロナ対策が必須となり、安全で利用しやすい会館維持に向け日々対応している。</p> <p>予算執行については、指定管理の14年目で電気ガス料金が高騰し、特に電気料金は予算額の1.7倍ほどになったため、豊橋市の指定管理者支援補助金の支給が決定した。コロナ禍による事業縮小については、指定管理料の減額返還を行った。</p>
------------	--

<p>総合評価</p>	<p>昨年度に引き続き新型コロナウイルス感染症の影響があったものの、中止になったイベントの代替策を講じ、(木登り体験→ホースセラピー体験)かつ利用者のアンケート結果を踏まえたイベントの実施など、前向きに対応できたことは障害者の社会参加を促進したという点で評価できる。</p> <p>施設の管理についても職員が日常的に安全点検を実施しており、必要に応じて関係各所に確認を取りながら適切な補修等を行うことができた。</p> <p>日常的な安全点検や利用者が安心安全に利用するための感染症対策を引き続き続けていきたい。</p>
<p>次年度の対応方針</p>	<p>新型コロナウイルスの感染症法上の位置づけが5類に移行される状況において、イベント内容や実施方法の検討などを行うとともに、必要に応じた感染防止対策を講じた上でイベントを実施し、障害者の生活・文化・健康の向上に役立てる施設として利用を促すことができる運営に努めていきたい。</p> <p>施設管理については老朽化に伴う故障や破損がみられることから、引き続き日常的な安全点検に注力し、補修等が必要な場合は緊急性の有無を判断したうえでの対応を期待する。</p>