

令和6年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	地域福祉センター（八町・大清水・牟呂）
所在地	豊橋市八町通五丁目9番地、豊橋市大清水町字大清水546番地、 豊橋市牟呂町字内田22番地の2
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	令和6年4月1日～令和11年3月31日
担当課	福祉部福祉政策課（0532-51-2355）
令和5年度指定管理料（決算）	47,737千円
令和6年度指定管理料（決算見込）	51,209千円

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、各施設において「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。	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5・6年度を比較）		R4年度	R5年度	R6年度	比較(R6-R5)
			開館日数	308日	308日	307日	▲1日
			利用者数				
			八町地域福祉センター	17,766人	16,636人	15,706人	▲930人
			大清水地域福祉センター	20,591人	23,652人	35,752人	12,100人
			牟呂地域福祉センター	25,913人	28,414人	27,214人	▲1,200人
			【要因分析】 八町地域福祉センターは、R8年度末の閉館に向けて利用施設変更及び貸室の利用団体の構成員縮小に伴い減少となった。牟呂地域福祉センターは、貸室の空調機器が故障したことにより夏から秋にかけて一時的な減少があった。大清水地域福祉センターは自主事業等による利用者増加があり、地域福祉センター全体としては増加となっている。				
	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2回、全世帯配布）等を活用し、施設の広報を行っている。また、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47.2% 良い50.9% 少し悪い1.6% 悪い0.3% ＜案内表示＞ 大変良い38.7% 良い60.0% 少し悪い1.0% 悪い0.3% ＜利用手続＞ 大変良い27.6% 良い68.4% 少し悪い4.1% 悪い0.0% ＜設備利用＞ 大変良い28.5% 良い65.2% 少し悪い4.2% 悪い2.1% ＜全体集計＞ 大変良い37.39% 良い59.18% 少し悪い2.58% 悪い0.84% ・職員対応では大変良い・良いとする回答が合計で98.1%と大変良好である。引き続きサービス向上に努める。 ・設備利用では貸室や施設の設備の面で、少し悪い・悪いとする回答が6.3%となっている。主に八町の駐車スペースや大清水の設備老朽化へのものであり、職員対応等の人的サービスにより補うよう努めていく。				
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容	対応			
			【八町】 駐車場が少ない。	施設の構造上、駐車場が少ないため、公共交通機関の利用をお願いしております。			
【大清水】 エアロバイクの強さの調整ができると良い。			トレーニングの内容を選択していただくと、調整できます。				
【牟呂】 良い施設なのに車がないと来れないのが残念。 家族に車の運転をやめるように言われているので、バス停がもっと近くできるとありがたい。			市へもコミュニティバスの路線に組み込んでいただけるよう、要望を出していきます。				
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	51,209千円		指定管理事業費	51,370千円		
			利用料金収入						
			自主事業収入						
			その他収入	181千円					
収支差額			20千円						

指定管理者の提案事業の実施状況	・介護予防事業「脳の健康教室」の実施 ・介護予防サロンの実施 ・「ふれあい料理講習会」の開催(大清水地域福祉センター) ・「福祉センター見学と福祉のお話」～福祉センターをより知ってもらう～の開催(大清水地域福祉センター) ・「防災ミニ講座」の開催(牟呂地域福祉センター) ・大清水ギャラリーの設置(大清水地域福祉センター) ・デイサービス交流掲示板の設置(大清水地域福祉センター) ・高齢者セミナー「ちょこっとフレイル予防教室」の開催(牟呂地域福祉センター) ・健康講座『「夜のトイレ」のお悩みこれで解消!』の開催(大清水地域福祉センター、牟呂地域福祉センター)
当年度の対応方針	・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易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頂く。 ・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。 ・利用者満足度が高い状態を継続できるよう、引き続き職員の質の確保及び清掃管理をしっかりと行うなどで、利用者が気持ちよく過ごせる環境の維持に努めていただく。 ・各センターにおける自主事業の継続及び充実により、さらなる利用者増加を期待する。
指定管理者の自己評価	令和6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。修繕に関しては、各センターともに開設より年月が経過して、建物や設備等の故障が増加しており、令和6年度には八町・大清水でお風呂利用を停止させた修繕にご協力をいただきました。今年度以降も、利用者の方が安全、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。光熱費については、電気代・ガス代の単価の高止まりや、猛暑日が続いたことによる使用量の増加を受け、昨年に引き続き、非常に高い水準となっています。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の実施や、自主事業の充実により、利用者の増加を図りました。令和8年度末に閉館予定の八町や、暑い時期に空調の不具合が起こった牟呂で減少しているものの、地域福祉センター全体としては、昨年度に比べて利用者数は増加しています。
総合評価	・令和6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。 ・地域における社会福祉活動の拠点として、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ている。 ・総合福祉センターとの情報共有等も円滑に行われ、連携も十分に図られている。 ・利用者数が減少したセンターもあるが、閉館予定が近い(八町)ことや、駐車場スペースの問題等、やむを得ない理由もある。地域福祉センター全体としてはコロナ禍で激減した利用者がようやく増加傾向にあるため、引き続き自主事業の充実や新規イベントの実施などに注力していただきたい。 ・老朽化に関しては、災害時の福祉避難所という重要施設である点や、利用者の大半を占める高齢者・障害者の事情を考慮し、市と協議を行いながら迅速な対応を今後も継続していくことが望まれる。
次年度の対応方針	・多様化する地域の福祉ニーズに応えるため、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施策提案を実施するよう求める。 ・八町地域福祉センターは、令和8年度末での閉館を予定していることから、現在の利用者が安心して利用できるよう、現場での情報提供等、丁寧な対応をお願いする。 ・コロナ禍で減少した利用者数については、自主事業を積極的に実施した結果等から、順調に回復させているため、引き続き魅力あるイベントの実施に努めていただきたい。 ・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お願いしたい。