

令和6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	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)	49,958千円
令和6年度指定管理料(決算見込)	57,952千円

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				
			a.貸室	33,631人	36,173人	41,210人	5,037人
			b.非貸室	25,327人	27,729人	28,041人	312人
	【要因分析】 積極的な施設PRで、新型コロナウイルス感染症の影響により減少していた利用者が少しずつ戻りつつある。貸室・非貸室ともに3年連続で順調に増加している。						
	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）等を活用するほか、市民向け現地案内行事として「福祉センター見学と福祉のお話」を引き続き開催し、施設のPRを行っている。また、Instagramなどでイベント・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44.9% 良い53.3% 少し悪い1.5% 悪い0.3% ＜案内表示＞ 大変良い34.5% 良い60.7% 少し悪い4.8% 悪い0.0% ＜利用手続＞ 大変良い27.5% 良い67.5% 少し悪い5.0% 悪い0.0% ＜設備利用＞ 大変良い23.7% 良い60.1% 少し悪い13.1% 悪い3.1% ＜全体集計＞ 大変良い33.95% 良い58.71% 少し悪い6.24% 悪い1.1% ・職員対応では大変良い・良いとする回答が合計で98.2%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16.2%となっている。主に駐車スペースが少ないことに対するものだが、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		
行事が重なりと駐車場がいっぱいになって困る。 駐車場を増やしてほしい。			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いただけるよう、声掛けに努めています。				
館内にあるモニターで利用部屋が出ているのありがたい。			利用者の皆様に快適にご利用いただけるよう、今後とも努めてまいります。				
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	57,952千円	指定管理事業費	57,945千円
			利用料金収入			
			自主事業収入			
			その他収入			
収支差額			7千円			

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 ・ボランティア養成講座の開催 ・介護予防サロンの実施 ・「楽しくなかまづくり 縁ジョイ講座」の開催 ・「ふれあい料理講習会」の開催 ・「なかよし料理講習会」の開催 ・「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 ・「防災ミニ講座」の開催 ・「学習室」の実施 ・福祉に関するパネル展示
-----------------	--

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。 ・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。 ・一般市民への福祉センターへの周知や利用者同士での交流など、地域福祉の推進に期待する。
----------	---

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、開設より20年が経過して、館内設備の故障が増加しており、令和6年度には館内の大部分で空調の不具合が起きました。暑い時期に空調が停止する事態となったため、大変ご迷惑をおかけしましたが、利用者の方々、豊橋市、周辺施設にご協力をいただき、重大な事故もなく、修繕が完了しました。指定管理の範囲内ででき得る限りの修繕を行いつつ、市にも大規模な工事のご対応をいただきました。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、市と連携をとりながら、迅速で適切な修繕に取り組んでいきます。光熱費に関しては、空調の不具合の影響を受け、通常より負荷がかかった状態での使用や、別機器の追加稼働などの対応をし、電気・ガス共に使用量が増加したため、昨年度よりも高い水準となっています。なお、令和5年10月より太陽光発電システムの故障により発電が停止していますが、復旧の見通しも立っており、今後も光熱費をはじめ、指定管理全体の予算への影響が見込まれます。さらに利用者数確保の取り組みにおいては、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や、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『あいトピア見学と福祉のお話』を開催しました。全体としては選挙による増加が見られるものの、空調の不具合により、夏季に利用を自粛する団体が多く見られたため、微増に留まっています。
------------	---

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。 ・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ている。 ・地域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。 ・新型コロナウイルス感染症による影響で、利用者が大幅に減少したが、自主学習室の利用促進や、自主事業に関するチラシ設置、ボランティアの啓発等による施設PRが積極的に行われ、貸室・非貸室ともに利用者数が増加しているため引き続き積極的な施策実施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、主な利用者が高齢者・障害者である点等の事情を考慮し、市と協議を行いながら迅速な対応がなされており、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。 ・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での対応をお願いしたい。
----------	--