

令和6年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市老人福祉センター(仁連木・下地・高師・石巻・大岩)
所在地	豊橋市仁連木町136番地2 豊橋市下地町字宮前52番地1 豊橋市高師町字北原1番地 豊橋市石巻本町字市場7番地 豊橋市大岩町字東郷内4番地5
指定管理者	公益社団法人豊橋市シルバー人材センター
指定期間	令和6年4月1日～令和11年3月31日
担当課	福祉部長寿介護課(0532-51-2330)
令和5年度指定管理料 (決算)	51,134千円
令和6年度指定管理料 (決算見込)	48,807千円

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。	事業計画書に基づき、高齢者の身の周りの安全確保や健康維持を目的に利用者の意見を取り入れながら様々な講座や季節行事を実施することで、施設の利用促進と高齢者の地域社会への参加を促進している。				
	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、接遇研修等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、防火訓練等も実施されていることから、十分な取組がなされている。				
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、条例・施行規則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5・6年度を比較)		R4年度	R5年度	R6年度	比較(R6-R5)
			開館日数	293日	293日	294日	1日
			利用者数				
			a.仁連木老人福祉センター	37,590人	31,613人	25,470人	▲ 6,143人
			b.下地老人福祉センター	31,012人	32,106人	31,673人	▲ 433人
			c.高師老人福祉センター	38,587人	38,821人	37,049人	▲ 1,772人
			d.石巻老人福祉センター	28,276人	26,908人	29,289人	2,381人
			e.大岩老人福祉センター	30,629人	31,825人	28,341人	▲ 3,484人
			f.合計	166,094人	161,273人	151,822人	▲ 9,451人
			【要因分析】 自主事業(健康麻雀・健康講座など)により利用者数が増えたが、記録的な猛暑、仁連木老人福祉センター改修に伴う休館、大岩・石巻老人福祉センターの風呂廃止・休止により、利用者数は前年度より9,451人の減少になった。				
	サービス向上等への取組状況	施設PRやサービス向上の取組みは実施されているか。	・地域包括支援センターと連携した健康教室、健康相談、スマホ講座等の開催。 ・東三河広域連合と連携した消費生活講座開催による悪徳商法や特殊詐欺への注意喚起。 ・高齢者に人気のスポーツ「ボッチャ」を新たに導入し、競技説明や大会の実施。				
	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)	利用者アンケート ＜施設全般＞ 大変満足21.6% ほぼ満足63.3% やや不満13.8% 大変不満1.3% 合計100% ＜職員対応＞ 大変満足57.0% ほぼ満足41.5% やや不満1.3% 大変不満0.2% 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84.9%、98.5%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	内容		対応						
			卓球場にエアコンを設置してほしい		市と相談し検討						
			危険防止のため引き戸ガラスをブラ素材に変更してほしい		市と相談し検討						
			Wi-Fiを設置してほしい		市と相談し検討						
	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。	資金管理は確実に実行されている。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。	需用費（消耗品費・燃料費・光熱水費・修繕費）において、コスト削減に努めた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	48,807千円	指定管理事業費	52,663千円					
			利用料金収入								
			自主事業収入								
			その他収入								
			収支差額		-3,856千円						
指定管理者の提案事業の実施状況		ボッチャ、うどん打ち、煉り切り、クリスマスコンサート等の新たな自主事業に取り組みました。地域包括支援センター等と連携し「何でも健康相談」、「交通安全講習」及び「防犯講座」等を開催し、高齢者の生活相談や健康相談に努めました。 演芸大会の実施のために大会準備や会場設営等に協力するなど老人クラブに対する援助を行いました。 第9回感謝祭を牟呂高齢者活動センターで開催し、老人福祉センターの認知度向上と事業内容のPRに努めました。									
当年度の対応方針		今後も高齢者の目線に立った施設管理が行われるよう、シルバー人材センターのノウハウを活用してほしい。また、自治会や老人クラブなど地元の方との良好な関係づくり、新たな自主事業の企画、安心安全な施設運営などにも引き続き意欲的に取り組んでほしい。施設の老朽化対策と施設利用の周知を行い、利用者増につながる運営を期待する。									
指定管理者の自己評価		本年度は令和6年度から10年度までの指定管理を受けて1年目の年でした。仁連木老人福祉センターの改修工事に係る休館（令和7年1月～）や石巻老人福祉センターのボイラー故障による風呂休止等の影響もあり、施設利用者数の減少がみられたものの、高齢者に人気のスポーツ「ボッチャ」や地域包括支援センターと連携した各種講座、季節のイベントなど新たな自主事業への積極的な取り組みにより、概ね事業計画書及び管理に関する協定書・仕様書に基づき業務遂行することができました。									
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た。 これまでの指定管理の経験を生かし安心安全な施設管理ができたことや、高齢者福祉施設にとって最も重要である親切丁寧な利用者対応ができたことは高く評価できる。 また、ボッチャの導入や大会の開催、クリスマスコンサート等の新たな自主事業を実施したことも新規利用者獲得及び、シニアの方の生きがい支援につながった。 市内高齢化率は年々高くなり、高齢者人口は増加しているものの、高齢者のライフスタイルの多様化により、施設利用者数を増やすことは容易ではない。こうした状況のなかでもシルバー人材センターの様々なノウハウを活用し、利用者から必要とされる事業の確実な実施と新規利用者獲得及び利用者数増加につながる魅力的な自主事業等を取り入れていただきたい。									
次年度の対応方針		今後も高齢者の目線に立った施設管理が行われるよう、シルバー人材センターのノウハウを活用してほしい。新たな自主事業の企画、安心安全な施設運営などにも引き続き意欲的に取り組んでほしい。市と指定管理者で情報共有のうえ効率的に施設の老朽化対策をするとともに施設利用の周知を行い、今後も利用者が気持ちよく過ごせる環境の維持に努め、利用者数増加につながる運営に期待する。									