

令和6年度指定管理者業務モニタリング評価表

施 設 名	豊橋市西川老人憩の家
所 在 地	豊橋市石巻西川町字安川下1番地17
指 定 管 理 者	豊橋市西川老人憩の家運営委員会
指 定 期 間	令和6年4月1日～令和11年3月31日
担 当 課	福祉部長寿介護課（0532-51-2330）
令和5年度指定管理料 （決算）	2,044千円
令和6年度指定管理料 （決算見込）	2,138千円

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。	仕様書に自主事業に関する規定がなく、実施していない。				
	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。	適正に人員配置がなされている。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。	非常時を想定し運営委員会内での連絡体制及び市への報告体制を整えるとともに、定期的に管理担当者に研修を行っている。				
	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。	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、必要な取組みがなされている。				
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・施行規則に則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.個人利用者数	5,874人	5,992人	5,492人	▲ 500人
			b.団体利用者数	884人	1,721人	1,287人	▲ 434人
			【要因分析】 常連利用者の施設入所・自動車免許証返納・農家の家事手伝いなどで施設を利用できなくなったことが相次ぎ、大幅な利用者数減少につながった。				
	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。	新型コロナウイルスの流行が沈静化し、コロナ禍前の生活が戻ってきた1年ではあったが、高齢者利用施設であることから、昨年度に引き続き感染症拡大防止に努め、安心・安全な施設管理を実施。自治会や老人クラブの定例会等を利用した施設周知の実施。				
	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7.6% ほぼ満足36.4% やや不満53.0% 大変不満3% 合計100% ＜職員対応＞ 大変満足34.9% ほぼ満足60.6% やや不満4.5% 大変不満0% 合計100% アンケートの結果を分析すると令和5年度の施設全般に比べ、ほぼ満足が34.8ポイント減、やや不満が33.3ポイント増になった。 職員対応については、大変満足が34.9%、ほぼ満足が60.6%、合計95.5%となり利用者の満足度がうかがわれる。				
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容			対応	
直すものは早めに対応してほしい			落雷により故障した集客室冷暖房機を市に依頼し迅速に修繕				
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。			
	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。	最低賃金の上昇額に伴い、収支計画書と比べて人件費が上昇したものの、概ね計画書どおりの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	2,138千円	指定管理事業費	2,127千円
			利用料金収入			
			自主事業収入			
			その他収入			
	収支差額			11千円		

指定管理者の提案事業の実施状況	定期的な地域包括支援センターによる健康管理の健康体操講座や、老人クラブの行事開催により、高齢者の健康維持・教養の向上などを推進。
-----------------	--

当年度の対応方針	今までのノウハウや施設の特性を生かして、高い利用者満足度を維持するとともに、利用者増につながる運営を期待する。また、利用者から親しまれる施設を目指し、感染予防対策を行いつつ新規利用者の獲得に向けた取り組みを続けて欲しい。特に老人クラブの行事開催により、高齢者の健康維持・教養の向上などに努めてほしい。
----------	--

指定管理者の自己評価	令和5年度に引き続き手洗い、消毒、換気など感染防止が行われた。令和5年度は新型コロナウイルス感染症5類移行の影響もあり、団体・個人ともに利用者数が増加した。しかし令和6年度は、団体・個人とも大幅に利用者数が減少している。 その要因の1つは、8月の南海トラフ地震臨時情報や記録的猛暑といった自然災害の影響にある。2つ目の要因は、常連利用者の施設入所・自動車免許証返納・農家の家事手伝いなどが相次いだことである。 満足度アンケートの施設全般について、やや不満が53.0%あり、施設の老朽化が影響しているものと思われる。 今後も、感染予防対策を行いつつ、適切な施設管理と親切的な利用者対応を心がけたい。
------------	---

総合評価	施設の運営管理については、協定書・仕様書に基づき適正に実施されている。 アンケート結果などから地元の人から親しまれ、地域密着型の施設といえる。 趣味の教室や自主サークル・老人クラブの集まりなどで利用することによって、利用者同士の会話を通じて利用者の心と体の健康に大変貢献している。 職員対応については、大変満足34.9%ほぼ満足60.6%を合わせると95.5%になり高く評価できる。
------	--

次年度の対応方針	今までのノウハウや施設の特性を生かして、これまで以上に利用者満足度を高めるとともに、利用者数増加につながる運営を期待する。また、地震・豪雨・猛暑による自然災害に注意しながら、利用者から親しまれる施設を目指し、新規利用者の獲得に向けた取り組みに期待する。特に老人クラブの行事開催により、高齢者の健康維持・教養の向上などに努めてほしい。
----------	--

令和6年度指定管理者業務モニタリング評価表

施 設 名	豊橋市東細谷老人憩の家
所 在 地	豊橋市東細谷町字西島4番地
指 定 管 理 者	豊橋市東細谷老人憩の家運営委員会
指 定 期 間	令和6年4月1日～令和11年3月31日
担 当 課	福祉部長寿介護課(0532-51-2330)
令和5年度指定管理料 (決算)	2,044千円
令和6年度指定管理料 (決算見込)	2,138千円

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。	仕様書の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。	仕様書に自主事業に関する規定がなく、実施していない。				
	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。	適正に人員配置がなされている。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。	非常時を想定し運営委員会内での連絡体制及び市への報告体制を整えるとともに、定期的に管理担当者に研修を行っている。				
	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。	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、必要な取組みがなされている。				
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・施行規則に則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.個人利用者数	6,358人	8,173人	8,108人	▲ 65人
			b.団体利用者数	2,293人	2,854人	2,761人	▲ 93人
			【要因分析】 個人利用者数減少の要因はバンパー利用者減によるものである。 団体利用者減少の主な要因は趣味の教室の開催減によるものである。				
	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。	新型コロナウイルスの流行が沈静化し、コロナ禍前の生活が戻ってきた1年ではあったが、高齢者利用施設であることから、昨年度に引き続き感染症拡大防止に努め、安心・安全な施設管理を実施。自治会や老人クラブの定例会等を利用した施設周知の実施。				
	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44.4% ほぼ満足52.4% やや不満1.6% 大変不満1.6% 合計100% ＜職員対応＞ 大変満足84.1% ほぼ満足15.9% やや不満0% 大変不満0% 合計100% アンケートの結果を分析すると、施設全般について、大変満足44.4%、ほぼ満足52.4%を合わせて96.8%、職員対応については大変満足84.1%、ほぼ満足15.9%を合わせて100%と高い評価を得ている。				
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容			対応	
不具合があるのに市が対応してくれない			市に依頼し、集会室の畳・全部屋のレースカーテンを取替				
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。				
	経費等の収支状況	収支計算書	収支状況が収支計画書と乖離していなかったか。		最低賃金の上昇に伴い、収支計算書と比べて人件費が上昇したものの、概ね計画書どおりの収支状況となっている。					
					収入の部		支出の部			
			指定管理料		2,138千円		指定管理事業費		2,133千円	
			利用料金収入							
			自主事業収入							
			その他収入							
				収支差額		5千円				

指定管理者の提案事業の実施状況	多くの高齢者が健康の増進、教養の向上、レクリエーションに取り組めるよう、新規施設利用者獲得のための声掛けを実施。高齢者の介護予防や健康づくり・相互の生活支援・生きがいづくりの場として施設を提供。
-----------------	---

当年度の対応方針	今までのノウハウや施設の特性を生かして、高い利用者満足度を維持するとともに、地元の自治会や老人クラブと連携し、利用者増につながる運営を期待する。また、引き続き地域に密着し利用者から親しまれる施設を目指し、感染予防対策を行いつつ新規利用者の獲得に向けた取り組みを続けて欲しい。
----------	---

指定管理者の自己評価	令和6年度は個人利用者数・団体利用者数ともに減少した。 利用者の高齢化による体調不良や農家の家事手伝いが利用者数減少の主な理由である。 以前より利用者から更新して欲しいという意見があった集会室の畳について、市費により取替修繕を実施することができたため、今後は様々な教室の開催数を増やし、団体利用者数増加に努め、利用者の満足度を維持していきたい。
------------	--

総合評価	施設の運営管理については、協定書・仕様書に基づき適正に実施されている。 アンケート結果などから地元の人から親しまれ、地域密着型の施設といえる。 手芸教室やおりがみ教室などの新たな教室を実施したが、バンパー利用者数減少や趣味の教室の開催減少により、若干の利用者数減少がみられた。 職員対応については、大変満足84.1%、ほぼ満足15.9%で合わせると100%となり非常に高く評価できる。
------	---

次年度の対応方針	今までのノウハウや施設の特性を生かして、高い利用者満足度を維持するとともに、利用者数増加につながる運営を期待する。地域包括支援センターと連携し、介護予防体操などの魅力的な講座の開催を期待する。 令和6年度の集会室畳取替修繕をきっかけに、今まで行われていない講座等を積極的に開催するなどし、利用者数の増加を期待する。
----------	--

令和6年度指定管理者業務モニタリング評価表

施 設 名	豊橋市城下老人憩の家
所 在 地	豊橋市城下町字北方部81番地3
指 定 管 理 者	豊橋市城下老人憩の家運営委員会
指 定 期 間	令和6年4月1日～令和11年3月31日
担 当 課	福祉部長寿介護課(0532-51-2330)
令和5年度指定管理料 (決算)	2,044千円
令和6年度指定管理料 (決算見込)	2,138千円

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。	仕様書に自主事業に関する規定がなく、実施していない。				
	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。	適正に人員配置がなされている。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。	非常時を想定し運営委員会内での連絡体制及び市への報告体制を整えるとともに、定期的に管理担当者に研修を行っている。				
	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。	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、必要な取組みがなされている。				
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・施行規則に則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.個人利用者数	3,319人	3,468人	3,297人	▲ 171人
			b.団体利用者数	1,909人	1,772人	1,708人	▲ 64人
			【要因分析】 8月には南海トラフ臨時情報や記録的猛暑といった自然災害による外出控えなどがあり、個人利用者数・団体利用者数ともに減少した。				
	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。	新型コロナウイルスの流行が沈静化し、コロナ禍前の生活が戻ってきた1年ではあったが、高齢者利用施設であることから、昨年度に引き続き感染症拡大防止に努め、安心・安全な施設管理を実施。自治会や老人クラブの定例会等を利用した施設周知の実施。				
	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39.2% ほぼ満足49.0% やや不満9.8% 大変不満2% 合計100% ＜職員対応＞ 大変満足60.8% ほぼ満足39.2% やや不満0% 大変不満0% 合計100% アンケートの結果を分析すると、施設全般について、老朽化等によるやや不満が9.8%だが、大変満足39.2%、ほぼ満足49.0%を合わせて88.2%。職員対応については大変満足60.8%、ほぼ満足39.2%を合わせて100%と高い評価を得ている。				
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内 容		対 応		
マッサージ機のリモコン接触不良			マッサージ機は使用可能のため、今後検討				
量をかえてほしい			使用するには問題ないため、今後検討				
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。	資金管理は確実に行われている。			
	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。	最低賃金の上昇に伴い、収支計算書と比べて人件費が上昇したものの、概ね計画書どおりの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	2,138千円	指定管理事業費	2,115千円
			利用料金収入			
			自主事業収入			
			その他収入			
収支差額			23千円			

指定管理者の提案事業の実施状況	地域包括支援センターと連携し、介護予防体操などの魅力的な講座を開設。敬老会については、高齢者が増えたことにより実施せず、記念品等を施設で受け取る形に変更した。ヨガ教室を毎月1回開催することにより、若い世代の参加者に老人憩の家について知っていただき、次の世代に向けてのPRを実施。
-----------------	---

当年度の対応方針	今までのノウハウや施設の特性を生かして、高い利用者満足度を維持するとともに、利用者増につながる運営を期待する。また、利用者に親しまれる施設を心掛け、感染予防対策を行いつつ新規利用者の獲得に向けた取り組みを続けて欲しい。特に地域包括支援センターと連携し、介護予防体操などの魅力的な講座の開催を期待する。
----------	--

指定管理者の自己評価	令和6年度は個人利用者数・団体利用者数ともに減少した。特に8月に記録的猛暑といった自然災害により、施設利用者の足が遠のいたことが一番の原因だと思われる。市費により駐車場のフェンス修繕と集会室のカーテンを新しくしたことにより、今後は安心して快適に施設利用ができるようになるため、教室の開催数を増やし、団体利用者数増加に努め、利用者の満足度を維持していきたい。
------------	--

総合評価	施設の運営管理については、協定書・仕様書に基づき適正に実施されている。アンケート結果などから地元の人から親しまれ、地域密着型の施設といえる。地域包括支援センターによる講座の開催や、自治会や老人クラブの行事の際に子どもや若者にも参加してもらうことで次世代への施設PRをすることができた。しかし、猛暑による外出控えや老人クラブの開催数減少などにより利用者数が減少する結果となってしまった。職員対応については、大変満足60.8%、ほぼ満足39.2%で合わせると100%となり非常に高く評価できる。
------	---

次年度の対応方針	今までのノウハウや施設の特性を生かして、高い利用者満足度を維持するとともに、利用者数増加につながる運営を期待する。また、若い世代の参加が期待できる教室の開催により、新規利用者獲得に向けた取り組みを続けて欲しい。特に地域包括支援センターと連携し、介護予防体操などの魅力的な講座の開催を期待する。
----------	--