令和6年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市高齢者活動センター(牟呂・石巻)
所在地	豊橋市牟呂町字東里42番地2 豊橋市石巻本町字市場5番地
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)	11,982千円
令和6年度指定管理料(決算見込)	12,669千円

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。	高齢者の就労活動、創造活動及び地域交流による生きがい推進の場としてソーイング(着物リメイク)、刃物研ぎ、チラシ封筒詰、ビニール袋製作、網戸張替作業等が実施されている。また6月から花結束作業が新たに実施された。																														
	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、個人情報保護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、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)	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>R4年度</th> <th>R5年度</th> <th>R6年度</th> <th>比較(R6-R5)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td>293日</td> <td>293日</td> <td>294日</td> <td>1日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>a.牟呂高齢者活動センター</td> <td>13,906人</td> <td>12,342人</td> <td>23,470人</td> <td>11,128人</td> </tr> <tr> <td>b.石巻高齢者活動センター</td> <td>3,960人</td> <td>3,857人</td> <td>4,761人</td> <td>904人</td> </tr> <tr> <td>c.合計</td> <td>17,866人</td> <td>16,199人</td> <td>28,231人</td> <td>12,032人</td> </tr> </tbody> </table>		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.牟呂高齢者活動センター	13,906人	12,342人	23,470人	11,128人	b.石巻高齢者活動センター	3,960人	3,857人	4,761人	904人	c.合計	17,866人	16,199人	28,231人	12,032人
				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.牟呂高齢者活動センター	13,906人	12,342人	23,470人	11,128人																												
	b.石巻高齢者活動センター	3,960人	3,857人	4,761人	904人																												
c.合計	17,866人	16,199人	28,231人	12,032人																													
【要因分析】 牟呂高齢者活動センターについては、スマホの登録説明会が週1回行われたこと、筆耕、健康チャレンジ応募及び商品交換等を実施したことにより、利用者大幅増につながった。石巻高齢者活動センターについては、6月から週3日の花結束作業を開始したことにより利用者大幅増につながった。																																	
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。	<ul style="list-style-type: none"> ・感謝祭の開催 ・高齢者の技術を生かした刃物研ぎ ・高齢者を対象とした講座を実施 																															
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19.3% ほぼ満足74.8% やや不満5.9% 不満0% 合計100% <職員対応> 大変満足36.3% ほぼ満足58.5% やや不満5.2% 不満0% 合計100% アンケート結果を分析すると、施設全般、職員対応の大変満足・ほぼ満足という回答が94.1%、94.8%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	<table border="1"> <thead> <tr> <th>内容</th> <th>対応</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>階段上り下りの際、スリッパが滑りやすい</td> <td>床材を滑り難い材質に変更し、自分に合ったスリッパを持参し使用して良い運用に変更</td> </tr> <tr> <td>地下足袋で施設利用の際、地下足袋用スリッパを履くまでに床を汚さないか心配</td> <td>下駄箱前に汚れてもよいマットを敷いた</td> </tr> </tbody> </table>	内容	対応	階段上り下りの際、スリッパが滑りやすい	床材を滑り難い材質に変更し、自分に合ったスリッパを持参し使用して良い運用に変更	地下足袋で施設利用の際、地下足袋用スリッパを履くまでに床を汚さないか心配	下駄箱前に汚れてもよいマットを敷いた																									
		内容	対応																														
階段上り下りの際、スリッパが滑りやすい	床材を滑り難い材質に変更し、自分に合ったスリッパを持参し使用して良い運用に変更																																
地下足袋で施設利用の際、地下足袋用スリッパを履くまでに床を汚さないか心配	下駄箱前に汚れてもよいマットを敷いた																																
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。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。	当初見込みと比較して、消耗品費・修繕費を減らす努力をしたが、人件費が増加したためマイナス収支となっている。			
		収支計算書	収入の部		支出の部	
			指定管理料	12,669千円	指定管理事業費	13,572千円
			利用料金収入			
			自主事業収入			
			その他収入			
収支差額			-903千円			

指定管理者の提案事業の実施状況	<p>ソーイング(着物リメイク)、刃物研ぎ、チラシ封筒詰、ビニール袋製作、網戸張替作業に加え、6月から花結束作業を新たに実施し、高齢者の就労活動や創造活動及び地域交流による生きがい推進を行いました。</p> <p>なお、ソーイングについては牟呂高齢者活動センター、石巻高齢者活動センターの2施設での拠点運営を本格化し、事業のPRに努めました。</p>
-----------------	---

当年度の対応方針	<p>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、自主事業の拡充や定年退職後も就業を望む高齢者の声・社会的ニーズに応えるなど、利用者増につながる運営を期待する。牟呂高齢者活動センターの2階和室をフローリングにしたことで、利便性の向上による利用者数増加が期待できる。また、施設利用者数の正確な把握について改善を求める。</p>
----------	--

指定管理者の自己評価	<p>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。利用制限もなく利用者数は前年度から大幅に増加しました。また高齢者へのスマホ普及に伴い要望が多いカメラの使い方やセキュリティをテーマとしたスマホ講座や就業支援に関連したシルバー人材センター smile to smile スマホサイトの活用説明会も開催しました。恒例開催となっている感謝祭も9年目となり、地域の方々への認知も年々向上しております。これまでのノウハウを生かしながら、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を遂行することができました。</p>
------------	--

総合評価	<p>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、実施状況も概ね良好であった。また、施設において昨年度に続き感染症予防が実施され、利用者の安心につながっている。花結束作業は6月から石巻高齢者活動センターで開始され、ソーイングは牟呂高齢者活動センター、石巻高齢者活動センターの2施設で拠点運営を本格化し、事業のPRに努め、両施設とも利用者数を増加させ、高齢者への就労機会の提供ができたことは高く評価できる。</p>
------	---

次年度の対応方針	<p>新規事業の拡大による利用者数増の成果が出ているため、安心安全な施設運営を徹底するとともに次年度も新規事業の取り組みを続けていただきたい。シルバー人材センターのこれ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、自主事業の拡充や定年退職後も就業を望む高齢者の声・社会的ニーズに応えるなど、単に利用者数の増加だけでなく、質の高い事業内容となる運営を期待する。</p>
----------	---