

令和7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6年度指定管理料 (決算)	51,209千円
令和7年度指定管理料 (決算見込)	50,719千円

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向け講座を実施するなど、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。 大清水、八町ともに308日 牟呂のみ307日				
	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6・7年度を比較)		R5年度	R6年度	R7年度	比較(R7-R6)
			開館日数	308日	307日	308日	1日
			利用者数				
			八町地域福祉センター	16,636人	15,706人	14,836人	▲ 870人
			大清水地域福祉センター	23,652人	35,752人	42,852人	7,100人
			牟呂地域福祉センター	28,414人	27,214人	27,994人	780人
			【要因分析】 八町地域福祉センターは、R8年度末の開館に向けて利用施設変更及び貸室の利用団体の構成員が減ったことで減少傾向にある。牟呂は貸室利用が減少し、非貸室利用が増加しており、福祉サービスの利用者が増えたと考えられる。大清水は昨年度に引き続き会議室利用の増加があり、地域福祉センター全体としては増加となっている。				
施 設 利 用 状 況 に 関 する 事 項	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38.8% 良い59.9% 少し悪い0.9% 悪い0.4% ＜案内表示＞ 大変良い29.6% 良い68.7% 少し悪い0.9% 悪い0.8% ＜利用手続＞ 大変良い22.9% 良い73.4% 少し悪い3.2% 悪い0.5% ＜設備利用＞ 大変良い26.0% 良い66.0% 少し悪い3.3% 悪い4.7% ＜全体集計＞ 大変良い29.3% 良い67.0% 少し悪い2.1% 悪い1.6% ・職員対応では大変良いとする回答が38.8%、良いとする回答が59.9%と良好である。引き続きサービス向上に努めていく。 ・設備利用では貸室や施設の設備の面で、悪いとする回答が4.7%となっている。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】駐車場のスペースを広くしてほしい。		当施設は来年度に廃止が予定されており、駐車場の拡張工事を行うことが難しい状況です。ご不便をおかけして申し訳ございませんが、ご理解いただけますと幸いです。		
施 設 利 用 状 況 に 関 する 事 項	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	【大清水】貸しロッカーが利用できなくなり不便。		原則として、活動で使用される機材や荷物は各団体にお持ち帰りいただくようお願いしております。一部の団体が荷物置場として利用されていたケースもありましたが、団体の解散等により荷物の置き忘れが増えてきたため、改めて原則とおりすべてお持ち帰りいただく運用に統一いたしました。ご理解とご協力のほど、よろしくお願い申し上げます。		

			【牟呂】交通便が車の無い方が不便		市へもコミュニティバスの路線見直し など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	収支計算書	概ね収支計画通りの収支状況となっており、コスト削減にも努めている。			
			収入の部		支出の部	
			指定管理料	50,719千円	指定管理事業費	50,915千円
			利用料金収入			
			自主事業収入			
			その他収入	202千円		
		収支差額		6千円		

指定管理者の提案事業 の実施状況	・介護予防事業「脳健康教室」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おう～の開催(大清水地域福祉センター) ・「高齢者向け防犯講座」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) 下線部は新規事業
当年度の対応方針	・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。
指定管理者の自己評価	令和7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7年度は受水槽や空調設備の不具合等、大規模な修繕が相次ぎました。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・ガス料金が高騰していることに加え、連日の猛暑による使用量増加の影響を受け、昨年度に引き続き極めて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、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	・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するとともに、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。また、令和7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。 ・八町地域福祉センターの閉館に向けて、しっかり周知ができている。 ・従来通りのイベントだけでなく、新規の事業についても取り組むことができた。 ・利用者を危険にさらす修繕等はなく、安全に施設の運営を行うことができた。
次年度の対応方針	・多様化する地域の福祉ニーズに応え、利用者満足度の高い状態を維持するため、市と必要な協議を行いながら、利用者がより多くの利益を得られるようなサービスを提供していただく。 ・八町地域福祉センターの利用者について、閉館の周知、利用場所の変更など、丁寧な対応に努めていただきたい。 ・コロナ禍で減少した利用者数については、事業の充実、積極的なPRを行うことで、横ばい状態ではなく、増加するように努めていただく。 ・施設の老朽化に伴い、故障や破損が起こり得ることを気につけて、日々の点検を行うことで利用者が被害を受けることのないように対応していただきたい。

