

令和7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6年度指定管理料 (決算)	57,952千円
令和7年度指定管理料 (決算見込)	57,938千円

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「脳の健康教室」等の介護予防事業や、様々な講座、講習会を実施するなど、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順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				
			a.貸室	36,173人	41,210人	40,454人	▲756人
	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。	b.非貸室	27,729人	28,041人	28,903人	862人
			【要因分析】 新型コロナウイルス感染症の影響で減少傾向にあった利用者数がおおよそ戻り、横ばい状態になっている。施設を維持していくためには、利用者を増やす取り組みが必要だと考えられる。				
			「社協だより」(年2回、全世帯配布)等を活用するほか、市民向け行事として「あいちピア見学と福祉のお話」を引き続き開催し、施設の広報を行っている。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。				
			利用者アンケート ＜職員対応＞ 大変良い28.0% 良い69.1% 少し悪い2.9% 悪い0.3% ＜案内表示＞ 大変良い27.1% 良い68.7% 少し悪い4.2% 悪い0.0% ＜利用手続＞ 大変良い18.8% 良い71.4% 少し悪い8.5% 悪い1.3% ＜設備利用＞ 大変良い16.4% 良い63.2% 少し悪い13.9% 悪い6.5% ＜全体集計＞ 大変良い21.5% 良い66.9% 少し悪い8.6% 悪い3.0% ・職員対応では大変良いとする回答が28.0%、良いとする回答が69.1%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、少し悪いとする回答が13.9%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		
			・いろいろな教室の案内を、わかりやすい所に設置していただくと嬉しいです。 ・案内表示が入ってすぐわかりにくいです。		案内表示が分かりにくいところのご指摘をいただき、ありがとうございます。 ご不便をおかけしましたこと、お詫び申し上げます。 現在、表示方法の見直しを進めており、改善に向けて対応してまいります。 引き続きご指導のほどよろしくお願い申し上げます。		
					・成入式の茶場として何回も使わせていただきました。選挙の時も歩いて投票に来ています。今は小さい子の遊び場として助かっています。これからも地域の人の為の施設として役立って欲しいです。		
					励みになるお言葉をいただき、心より感謝申し上げます。今後も地域の皆さまに安心してご利用いただける施設づくりに取り組んでまいります。		

	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	57,938千円	指定管理事業費	57,928千円
			利用料金収入			
			自主事業収入			
			その他収入			
収支差額		10千円				

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 ・介護予防サロン体験会 ・「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 下線は新規事業
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。 ・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。光熱水費については、燃料価格の高騰等の影響を受けて電気代・ガス代が高騰したことにより、例年に比べて非常に高い水準となっています。また、修繕に関しては、開設より21年が経過して、館内設備の故障が増加しており、令和7年度は防火シャッターや空調設備の不具合等、大規模な修繕が相次ぎました。2月に照明のLED化工事がありましたが、利用者や工事関係者と調整し、スムーズに対応できました。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、迅速で適切な修繕に取り組んでいきます。さらに利用者数においては、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』を開催するなどして、利用者の増加を図りました。さらに、市民サロンに福祉に関するパネル展示を実施するなど、例年以上に自主事業を充実させたこともあり、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。 ・自主事業を充実させたことで、利用者数の増加があった。 ・速やかな修繕により、施設の運営が滞りなく行われた。
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。 ・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かけて、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。

