

令和7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6年度指定管理料 (決算)	48, 807千円
令和7年度指定管理料 (決算見込)	49, 011千円

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6・7年度を比較)		R5年度	R6年度	R7年度	比較(R7-R6)
			開館日数	293日	294日	293日	▲1日
			利用者数				
			a.仁連木老人福祉センター	31,613人	25,470人	14,422人	▲ 11,048人
			b.下地老人福祉センター	32,106人	31,673人	31,738人	65人
			c.高師老人福祉センター	38,821人	37,049人	34,313人	▲ 2,736人
			d.石巻老人福祉センター	26,908人	29,289人	23,038人	▲ 6,251人
			e.大岩老人福祉センター	31,825人	28,341人	25,552人	▲ 2,789人
			f.合計	161,273人	151,822人	129,063人	▲ 22,759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により、利用者数は前年度より22,759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。	・自治会回覧板を利用したチラシによる施設PRを実施 ・地域包括センターと連携し健康教室、健康相談、スマホ講座等開催 ・出前講座による特殊詐欺注意喚起、警察署主催の自転車講習会開催 ・老人クラブブロック演芸大会の開催支援 ・eスポーツを実施するための機器を新たに導入(仁連木老人福祉センター)				

施設利用状況に関する事項	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28.1% ほぼ満足58.0% やや不満10.8% 大変不満 3.1% 合計100% ＜職員対応＞ 大変満足62.5% ほぼ満足36.3% やや不満0.6% 大変不満 0.6% 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86.1%、98.8%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	内容		対応	
			仁連木老人福祉センターの階段の手すりを持ちやすいものにしてほしい		シルバー人材センターにて修繕対応	
			初心者麻雀教室の開催を希望		仁連木老人福祉センターにて開催	
		仁連木老人福祉センター卓球場にエアコンを設置してほしい	卓球場に隣接する和室の冷気を活かせるよう、周囲にカーテンを設置			
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	収支計算書	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、光熱水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。	
			収入の部		支出の部	
			指定管理料	49,011千円	指定管理事業費	52,656千円
			利用料金収入			
			自主事業収入			
			その他収入			
収支差額		-3,645千円				

指定管理者の提案事業の実施状況	・自主事業としてマジックショー、音楽祭、モルック等、新たなイベントを企画・実施しました。 ・二川小学校クラブ活動への協力支援として小学生への将棋ボランティア活動に取り組み、小学生と高齢利用者との交流活動を実施しました。 ・地域包括センターと連携し、「なんでも健康相談」「スマホ教室」「健康講話」「体力測定」等高齢者の健康維持を目的とした行事を実施しました。 ・フレイル予防として「健康麻雀」の団体利用増加に力を入れました。 ・仁連木老人福祉センターが施設改修を機に風呂を廃止したため、eスポーツを新たに導入しました。
-----------------	--

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。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。
----------	---

指定管理者の自己評価	令和7年度は施設及び備品の老朽化対策として、浴室タイル補修や照明器具取替などの小規模修繕を実施した。また、各センターにおいては、新規の講座やイベントの開催により施設のPRを図った。 こうした取組の結果、仁連木老人福祉センター改修工事に伴う休館（令和7年1月～8月）やボイラー故障に伴う石巻老人福祉センターの風呂廃止（令和7年4月以降）の影響により施設利用者総数は減少したものの、継続的な自主事業の展開により施設満足度については前年度同様、高い水準を保つことができた。
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ている。指定管理者の長年にわたる経験を生かし適切な時期に効果的に施設・備品修繕を実施するなど、安心安全な施設管理ができている点や、懇切丁寧な利用者対応に基づく利用者満足度の高さについては、高く評価できる。 また昨年に引き続き、ボッチャリーグや将棋大会の開催を通して高齢者の生きがい支援や認知症予防を、クリスマス会の実施を通して世代間交流を図っており、利用者の満足度向上に継続的に取り組んでいる点も評価できる。 今後も引き続き、シルバー人材センターならではの様々なノウハウを活用し、利用者数増加につながる魅力的な自主事業を展開していただきたい。
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。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。