

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6年度指定管理料 （決算）	2, 138千円
令和7年度指定管理料 （決算見込）	2, 213千円

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.個人利用者数	5,992人	5,492人	5,394人	▲ 98人
			b.団体利用者数	1,721人	1,287人	1,293人	6人
			c.合計	7,713人	6,779人	6,687人	▲ 92
	【要因分析】 常連利用者には農家の方が多く、若い働き手の減少により、田植えや柿の収穫時期の手伝いが年々忙しくなっており、その結果、個人利用者が前年より98人減少した。						
	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。	高齢者の利用する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した。その他、自治会や老人クラブの定例会等を利用した施設周知も行った。				
	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 1.5% ほぼ満足69.2% やや不満29.2% 大変不満 0% 合計100% ＜職員対応＞ 大変満足33.8% ほぼ満足66.2% 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令和6年度の施設全般に比べ、ほぼ満足が32.8ポイント増、やや不満が23.8ポイント減になった。職員対応については、大変満足が33.8%、ほぼ満足が66.2%で合計100%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		
		和室の暖房等の効きが遅い			和室利用予定時間の少し前からエアコンを稼働することにより、事前に部屋を温めることで対応		
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	2,213千円	指定管理事業費	2,211千円
			利用料金収入			
			自主事業収入			
	その他収入					
		収支差額		2千円		

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による健康体操講座や、老人クラブの行事の定期的な開催により、高齢者の健康維持・教養の向上などを推進した。
-----------------	--

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。
----------	--

指定管理者の自己評価	令和7年度は老人クラブの会合や地域包括支援センターによる介護予防事業の実施により高齢者の健康維持に努めた。 こうした取組の結果、利用者数のうち、団体利用者数は増加したが、一方で個人利用者は減少した。これは夏季の猛暑や田植え・柿収穫などの農家の家事手伝いに伴い施設利用頻度が減少したことが主な理由である。 利用者満足度については、冷暖房機など継続的に施設修繕を実施してきた結果、前年度よりも施設に関する満足度が大幅に上昇し、70.7%となった。
------------	---

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。 本施設においては、趣味の教室や自主サークル・老人クラブの集まりにおける利用者同士の会話を通じて心と体の健康に大きく寄与しており、このことは利用者アンケートの内容から伺うことができる。また、利用者満足度の高さからは、懇切丁寧な職員対応により、地元の人から親しまれ、地域密着型の施設として管理運営が行われていることも確認することでき、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、引き続き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、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6年度指定管理料 (決算)	2, 138千円
令和7年度指定管理料 (決算見込)	2, 213千円

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.個人利用者数	8,173人	8,108人	8,680人	572人
			b.団体利用者数	2,854人	2,761人	2,491人	▲270人
			c.合計	11,027人	10,869人	11,171人	302人
			【要因分析】 個人利用者数増加の要因は、マッサージ機・ヘルストロンなどの利用者増によるものである。団体利用者数減少の要因は、自治会・老人クラブによる利用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。	高齢者の利用する施設であることから、感染症拡大防止に努め、安心・安全な施設管理を実施した。その他自治会や老人クラブの定例会等を利用した施設周知も行った。				
	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43.9% ほぼ満足48.8% やや不満 7.3% 大変不満 0% 合計100% ＜職員対応＞ 大変満足84.3% ほぼ満足14.5% やや不満 1.2% 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43.9%、ほぼ満足48.8%を合わせると92.7%、職員対応については大変満足84.3%、ほぼ満足14.5%を合わせて98.8%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			
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。	建物が老朽化してきている		市により施設内照明LED化を実施			
		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	2,213千円	指定管理事業費	2,209千円
			利用料金収入			
			自主事業収入			
その他収入						
		収支差額		4千円		

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した。また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した。
-----------------	---

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。
----------	--

指定管理者の自己評価	令和7年度は手芸教室や折り紙教室などの既存講座の教室開催数を増やした。こうした結果、施設利用者総数は前年度よりも増加した。特に、前年度に畳の取替修繕を行った影響により、集会室の教室・講座利用が919人増加した。 利用者満足度については、継続的な老人クラブ等の講座開催や施設修繕により、職員対応及び施設全般ともに9割以上の高い満足度を維持している。
------------	--

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。 高い利用者満足度からは、地元の人から大変親しまれ利用されている地域密着型の施設であることが確認できる。 本施設では、老人会による団体利用者数減少はみられたものの、既存の手芸教室や折り紙教などの教室開催数を増やし、教室・講座団体利用者数を919人増加させたことは高く評価できる。 今後も引き続き高い利用者満足度を維持するため、新たな教室・講座の開催など、より魅力的な施設の管理運営をしていただきたい。
------	--

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。 新たな講座や子供からお年寄りまでみんなで楽しめる教室・講座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6年度指定管理料 (決算)	2, 138千円
令和7年度指定管理料 (決算見込)	2, 213千円

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.個人利用者数	3,468人	3,297人	3,231人	▲ 66人
			b.団体利用者数	1,772人	1,708人	1,396人	▲ 312人
			c.合計	5,240人	5,005人	4,627人	▲ 378
	【要因分析】 記録的猛暑(7月～8月)・気温低下(12月～1月)・冬季オリンピック(2月)といった時期の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。	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した。その他、自治会や老人クラブの定例会等を利用した施設周知も行った。				
	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28.6% ほぼ満足58.9% 合計100% やや不満 8.9% 大変不満 3.6% ＜職員対応＞ 大変満足51.8% ほぼ満足48.2% 合計100% やや不満 0% 大変不満 0% アンケートの結果を分析すると、施設全般については、大変満28.6%とほぼ満足58.9%を合わせると87.5%、職員対応については大変満足59.3%、ほぼ満足40.2%を合わせて99.5%となり、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			
		集会室の畳表替えをしてほしい		市で畳表張替修繕を実施			
		マッサージ機リモコン不具合		現在のマッサージ機が製造から10年以上経過し、取換部品の供給が終了しているため、今後の修繕は不可。当面利用はできるが、今後故障した際は更新も含めて検討する。			
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	2,213千円	指定管理事業費	2,210千円
			利用料金収入			
			自主事業収入			
	その他収入					
		収支差額		3千円		

指定管理者の提案事業の実施状況	若い世代の参加者が期待できるヨガ教室を毎月1回開催することにより、老人憩いの家について知っていただき、次の世代に向けてのPRを実施した。 昨年と同様、敬老会については高齢者が増えたため実施せず、記念品等を施設で受け取る形に変更した。
-----------------	---

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。
----------	--

指定管理者の自己評価	従来から実施している老人クラブ等の活動や介護予防教室などの地域包括支援センター連携事業に加え、令和7年度は新たにヨガ教室の開催など、若い世代が参加できる事業を実施した。 こうした取組の結果、利用者満足度は高い状況が維持されている一方、施設利用者数については、夏季の猛暑等の影響を受けて団体・個人利用者ともに減少した。
------------	---

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。 利用者満足度の高さからは、懇切丁寧な職員対応により、地元の人から親しまれ、地域密着型の施設として管理運営が行われていることが確認できる。 また、施設利用者数については、猛暑の影響により個人・団体利用者ともに減少しているものの、新たな取組(ヨガ教室)の実施により60代利用者の割合が17.6%から36.4%になるなど、若い世代の利用者数増につなげることができており、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、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。引き続き、健康維持のための介護予防体操を続けるとともに、若い世代の参加者が期待できるヨガ教室などの魅力的な教室・講座開催に向けた取組を続けて欲しい。
----------	---