

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6年度指定管理料（決算）	12,669千円
令和7年度指定管理料（決算見込）	12,871千円

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、花結束作業等が実施されている。				
	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。	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.牟呂高齢者活動センター	12,342人	23,470人	27,258人	3,788人
			b.石巻高齢者活動センター	3,857人	4,761人	5,296人	535人
			c.合計	16,199人	28,231人	32,554人	4,323人
			【要因分析】 牟呂高齢者活動センターについては、ソーイング班の服、小物リメイク作品の常時展示が好評であり、徐々に認知が広まってきたことで利用者が増加した。 石巻高齢者活動センターについては、ビニール袋製作・花結束の作業量の増加、ソーイング班の施設利用が増えたことが、利用者増加につながった。				
	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。	・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 ・ソーイング班作品の常時展示の充実 ・市民サークルの施設利用				

様式1

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11.1% ほぼ満足77.8% やや不満11.1% 不満 0% 合計100% ＜職員対応＞ 大変満足29.6% ほぼ満足64.3% やや不満 6.1% 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88.9%、93.9%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	
			トイレを洋式にしてほしい (牟呂高齢者活動センター)		現状では、1・2階男女ともに洋式トイレが1個以上あることや、また、利用者の一部には和式トイレを希望する方もいるため、現状の対応で問題ないと思う	
			施設行事内容を回覧板等でアピールしてほしい		口頭で質問された方に対し就労支援施設であるため行事開催なしと回答	
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別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、光熱水費・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	12,871千円	指定管理事業費	15,067千円
			利用料金収入			
			自主事業収入			
			その他収入			
収支差額			-2,196千円			
指定管理者の提案事業の実施状況		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、花結束作業を中心に、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。 特にソーイング班については、現在牟呂高齢者活動センターと石巻高齢者活動センターの両施設で作品制作・展示の拠点として運営しており、常設作品展示だけでなくイベント等を通じ地域利用者に広くPRすることで認知を広め、利用者の増加を図ることができました。				

当年度の対応方針	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。
指定管理者の自己評価	令和7年度は、施設や備品の老朽化対策として冷暖房機修繕や消防設備取替などの小規模修繕を実施した。また、高齢者の就労場所として前年度と同様、花の結束作業やソーイング作業を行うとともに、就労支援事業のsmile to smileスマホサイトの活用説明会や牟呂高齢者活動センターにおける感謝祭を開催するなど自主事業の拡充を図った。こうした結果、施設の利用者数は前年度に比べて大幅に増加(4,323人増)し、利用者満足度も9割以上の高い状況を維持している。
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、実施状況も概ね良好であった。また、施設においては、適切な時期に効果的に施設・備品修繕を行っており、安心安全な施設管理ができている点は高く評価できる。 また、昨年度同様、花結束作業・ビニール袋製作を石巻高齢者活動センターで、ソーイングを牟呂高齢者活動センター、石巻高齢者活動センターの2施設で拠点運営し事業PRに努めるなど、高齢者への就労機会を充実させ、利用者数を増加させている点も高く評価できる。
次年度の対応方針	安心安全な施設運営を徹底するとともに次年度も事業拡大に対する取組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。