様式1

令和7年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市障害者福祉会館（さくらピア）
所在地	豊橋市東新町15番地
指定管理者	豊橋障害者（児）団体連合協議会
指定期間	令和6年4月1日～令和11年3月31日
担当課	福祉部障害福祉課（0532-51-2340）
令和6年度指定管理料（決算）	39，902千円
令和7年度指定管理料（決算見込）	39，962千円

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。	仕様書等に基づき施設の適切な維持管理を行うなかで、老朽化に伴う建物の異常を早期に発見し、対応するよう心掛けている。
	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。	事業後に毎回アンケートを実施し、障害者ニーズの情報収集および生涯学習の場として、障害者の社会参加に役立つ事業が実施されている。
	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。	仕様書のとおり、適正かつ効率的な施設管理職員の配置がなされており、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。
	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。	防火管理講習等の業務上必要な講習会への参加や、「みんなのコミュニケーション」講座への参加で障害者理解を促し、日々の業務に役立てている。
	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。	協定書の「個人情報取扱特記事項」を遵守し、個人情報を適正に管理している。
	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。	危機管理マニュアル及び緊急時の連絡体制が整備されている。また、9月には防災タイムと減災学習、3月には3.11を忘れない集いを行うなど、体験を通した防災の啓発活動を行っている。
施設利用	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・施行規則に則して適正に行っている。
	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	294日	292日	293日	1日
延べ利用者数	37,544人	40,944人	42,329人	1,385人

【要因分析】
サークル活動やイベントの利用者数が増えた。特に、余暇支援事業として行っている、クッキングやリトミック体験は昨年度の2倍の受講者が集まり、利用者増加へとつながっている。

施設利用	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。	・月刊紙「さくらだより」の発行やホームページでの活動報告、広報エフエムとよはし等を通して、広く市民にPRし、障害者に対する理解啓発に努めている。行事開催の際には、新聞各社への取材依頼し、関係機関の会議時にチラシを持参するなど事業を幅広く紹介している。 ・事業実施後のアンケートなどを参考に、新規で「カヤック体験」、「ボッチャ大会」などを開催、サービス向上に努めている。

様式1

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(施設利用満足度) [施設全般について] 大変満足 44 %　ほぼ満足 50%　やや不満 6%　大変不満 0% [職員対応について] 大変満足 59%　ほぼ満足 41%　やや不満 0%　大変不満 0% アンケート結果を分析すると、施設全般、職員対応ともに大変満足・ほぼ満足という回答がほとんどとなっており、多くの利用者に満足していただいている。具体的な意見としては、「使い方や注意事項などが写真・イラストで掲示されておりわかりやすい」などの意見があった。
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容 / 対応 和室の水屋の流し台を立って使用できるとよい。 / 改修しました。 パイプ椅子の座面が斜めになっている。 / スタッキングチェアに順次交換しています。 防球用の段ボールが古いので変えてほしい。 / 卓球専用の防球フェンスを購入しました。
	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。	目立った苦情はないが、建物の老朽化による不具合については、順次対応(雨漏り等)。
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。	実施されている。仕様書に基づき、四半期毎に収支状況報告書を適切に提出した。
	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。	水道光熱費や修繕費の増加等、計画を超えた支出もあったが、他の予算科目で調整し、全体として赤字にならない運営を行った。
		収支計算書	収入の部 / 支出の部 指定管理料 39,962千円 / 指定管理事業費 39,264千円 利用料金収入 / 自主事業収入 / その他収入 12千円 収支差額 710千円

指定管理者の提案事業の実施状況	自主事業として、以下のとおり実施した。 ・スポーツ文化教室:10講座・57コマ　参加者数:636人(前年度より135人減) (STT、卓球、バドミントン、クラフト、ぬり絵、ダンス、ボッチャ(水曜日開催)、水泳、絵手紙、陶芸) ・障害児(者)余暇支援事業:8講座　参加者数:279人(前年度より92人増) (木登り、親子陶芸、カヤック、映画会(夏/春)、ホースセラピー、リトミック、クッキング、寄せ植え) ・教養講座:4講座　参加者数95人(前年度より14人増) (緑のカーテン、豊橋刑務支所の話、クリスマスアレンジ、豊橋ワイナリーチロルのあゆみ) ・会館活性化・啓発:5講座　参加者数576人(前年度より109人増) (七夕ライブ、トワイライトライブ、新年企画、春こいまつり、ボッチャ大会(秋・冬)) ・減災学習:3講座　503人(前年度より90人減) (防災タイム、減災学習、3.11を忘れない集い)

当年度の対応方針	コロナ禍で減少した利用者数については、各種イベントを開催するなどした結果、順調に利用者数を回復させているため、アンケートなどを参考に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随所にみられることから、引き続き日常的な安全点検に注力し、市と指定管理者で情報共有を行い、協定書に基づく役割分担に基づき、適切な対応を講じていただきたい。

様式1

指定管理者の自己評価	利用人数が前年度に比べて少し増加した。社会の高齢化に伴い、さくらピアの利用者も障害のあるなしを問わず高齢者が多くなった。また、成人障害者の余暇支援の要望が多かったため、学齢期対象だった映画会等を成人枠まで広げたところ、好評を得た。事業がマンネリ化しないよう、常に当事者ニーズを聞きながら運営している。 障害者団体の特性を最大限に生かした「みんなのコミュニケーション」への協力と、9月初旬の2週間に会館利用者全員を対象に行う「防災タイム」は全国的にも類のない意義深い事業であり、防災まちづくり大賞30周年記念誌（総務省消防庁）に掲載された。 建物管理は、会館全体の雨漏りが止まらず、特にロビー吹き抜け天井部分は、懸案事項である。毎日の点検で利用者に事故が起きないよう、事前の配慮を常に心がけた。また利用者会議で直接要望を聞き運営に反映させている。

総合評価	毎年新規の障害児（者）余暇支援事業を企画・開催し、新規の利用者が利用しやすい状況を作っている。作品展では、視覚障害者の来館が増えているため、手で触れる作品を多く展示し、好評を得た。また、毎年人気の屋上プールだが、温暖化の影響で利用できない日が続いていたが、昨年度日除けテントやマット等の対策を行ったところ、中止日なしで毎日プールを楽しむことができた。このように、参加者・利用者の状況に応じて工夫し、障害児（者）の社会参加を促進したという点で評価できる。また、障害者利用施設ならではの独自の工夫（点字、写真（絵）付きの使用方法、モニターの使用等）が多数されていて、指定管理者の努力がみられる点も高評価である。 光熱水費や修繕費の増加等、経費の管理が大変な状況が続いているが、限られた予算の中で適切な運営を行っている。 施設管理についても、日常点検の結果、必要に応じて関係各所に確認を取りながら適切な修繕等を行い、利用者に対して配慮ある対応ができている。

次年度の対応方針	新規事業を企画・開催し、人気の事業となっているため、アンケートなどを参考に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随所にみられることから、引き続き日常的な安全点検に注力し、市と指定管理者で情報共有を行い、協定書に基づく役割分担に基づき、適切な対応を講じていただきたい。