

令和2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	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	福祉部福祉政策課(0532-51-2355)
令和元年度指定管理料(決算)	47,833千円
令和2年度指定管理料(決算見込)	48,423千円

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。	仕様書に基づき適切に行われている。				
	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「脳健康教室」等の介護予防事業や高齢者セミナーを実施するなど、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遵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元・2年度と比較)		平成30年度	令和元年度	令和2年度	比較(R2-R1)
			開館日数	308日	309日	271日	▲38日
			利用者数				
			a.貸室	46,417人	45,159人	19,608人	▲25,551人
b.非貸室	47,246人	42,076人	21,230人	▲20,846人			
			【要因分析】 新型コロナウイルス感染拡大防止の措置として、緊急事態宣言の発出に伴い4月14日から5月26日まで閉館としたほか、サークル活動の自粛、貸室は利用人数を定員の50%以下とする制限を行った。利用者は、特に非貸室ではヘルストロン(80%減)やマッサージ機(83%減)、貸室では料理実習室(74%減)において利用控えが顕著であった。減少要因は新型コロナウイルスにかかわるものが多く、単純に例年比較することができない。				
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。	「社協だより」(年3回、全世帯配布)等を活用し、施設の広報を行っている。また、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 ・職員対応 大変良い43.9% 良い53.5% 少し悪い2.6% 悪い0.0% ・案内表示 大変良い40.0% 良い55.0% 少し悪い5.0% 悪い0.0% ・利用手続 大変良い36.4% 良い56.4% 少し悪い7.3% 悪い0.0% ・設備利用 大変良い27.5% 良い61.1% 少し悪い9.9% 悪い1.5% ○全体集計 大変良い36.1% 良い56.9% 少し悪い6.4% 悪い0.6% ・職員対応では大変よいとする回答が43.9%、良いとする回答が53.5%と大変良好である。引き続きサービス向上に努めていく。 ・設備利用では駐車場の不足などにより、少し悪いとする回答が9.9%、悪いとする回答が1.5%となっている。設備改良等ハード面での対応が難しい事項は、職員対応等の人的サービスにより補うよう努めていく。					

施設利用状況に関する事項	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容	対応		
			駐車場が足りない。	駐車場が満車となってしまった時は、出来る限り詰めて駐車していただいたり、さくらピアの利用が少ない時は駐車場をお借りして対応しています。		
	自転車置き場が狭いし、置きにくい。	自転車置き場は東側と西側に2か所ありますが、西側は場所も分かりづらく利用が少ない状況です。西側も利用してもらえるように案内を掲示する対応を検討しています。				
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	48,423千円	指定管理事業費	48,322千円
			利用料金収入			
			自主事業収入			
その他収入						
		収支差額	101千円			
指定管理者の自己評価	<p>令和2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、各センターで新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響による緊急事態宣言発令に伴い閉館を実施したため、電気料金や水道料金に若干の減少が見られました。ただし、年間を通して換気を優先させたため、冬期には例年に比べてガス料金の増加が見られました。また、修繕に関しては、開設より15年が経過して、館内設備の故障が増加しており、令和2年度は非常用発電設備の不具合等、大規模な修繕が相次ぎました。今年度以降も、利用者の方が安全、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を実施するなど、利用者の増加を図りましたが、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止策として、施設の閉館や人数制限等の利用制限を行ったため、令和元年度と比較して利用者は大幅に減少しました。</p>					
総合評価	<p>令和2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。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している。指定管理者が地域福祉センターと同様のため、情報共有等も円滑に行われ、連携も十分に図られている。利用者数については、新型コロナ感染症の影響による様々な利用制限により貸室・非貸室ともに大幅に減少している。今後は具体的な要因分析を行うとともに、新型コロナ収束後の利用者増加策の検討を始めるなど、地域の福祉ニーズに応えつつ、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改善策の提案が行われることが必要である。</p>					