

令和元年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	地域福祉センター(八町・大清水・牟呂)
所在地	豊橋市八町通五丁目9番地、豊橋市大清水町字大清水546番地、豊橋市牟呂町字内田22番地の2
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)
平成30年度指定管理料(決算)	46,643千円
令和元年度指定管理料(決算見込)	46,073千円

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、各施設において「脳の健康教室」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、個人情報が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	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・施設稼働率についてはどうなっているか。(利用状況を数値化して平成30・令和元年度を比較)	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;"></th> <th style="width: 15%;">平成29年度</th> <th style="width: 15%;">平成30年度</th> <th style="width: 15%;">令和元年度</th> <th style="width: 15%;">比較(H30-H29)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td style="text-align: center;">308日</td> <td style="text-align: center;">308日</td> <td style="text-align: center;">309日</td> <td style="text-align: center;">1日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>八町地域福祉センター</td> <td style="text-align: center;">30,944人</td> <td style="text-align: center;">27,614人</td> <td style="text-align: center;">26,665人</td> <td style="text-align: center;">▲ 949人</td> </tr> <tr> <td>大清水地域福祉センター</td> <td style="text-align: center;">64,569人</td> <td style="text-align: center;">60,304人</td> <td style="text-align: center;">55,919人</td> <td style="text-align: center;">▲ 4,385人</td> </tr> <tr> <td>牟呂地域福祉センター</td> <td style="text-align: center;">55,806人</td> <td style="text-align: center;">49,826人</td> <td style="text-align: center;">45,458人</td> <td style="text-align: center;">▲ 4,368人</td> </tr> </tbody> </table>		平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(H30-H29)	開館日数	308日	308日	309日	1日	利用者数					八町地域福祉センター	30,944人	27,614人	26,665人	▲ 949人	大清水地域福祉センター	64,569人	60,304人	55,919人	▲ 4,385人	牟呂地域福祉センター	55,806人	49,826人	45,458人	▲ 4,368人
			平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(H30-H29)																											
		開館日数	308日	308日	309日	1日																											
		利用者数																															
		八町地域福祉センター	30,944人	27,614人	26,665人	▲ 949人																											
大清水地域福祉センター	64,569人	60,304人	55,919人	▲ 4,385人																													
牟呂地域福祉センター	55,806人	49,826人	45,458人	▲ 4,368人																													
【要因分析】	<ul style="list-style-type: none"> ・八町：前年度と同程度で使用が行われている。 ・大清水、牟呂：講習会の開催件数が減少し、貸室利用面でも減に繋がった。指定管理者による自主事業「脳の健康教室」等は好評で受講者数が増えているものの、それ以外の減が大きい。活動者の高齢化に伴い、そもそもの団体数が減っているなど様々な理由があり一概に原因を追及することが困難である。 また令和元年度は新型コロナウイルス感染症対策による利用自粛の要請を行った影響で、前年3月比より、貸室は67%、非貸室（ヘルストロンやマッサージ機等）は28%減少した（いずれも3地域福祉センター平均）。																																
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。																																

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。（アンケート結果を数値化して回答）	<p>利用者アンケート</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員対応 大変良い46.4% 良い51.2% 少し悪い2.4% 悪い0.0% ・案内表示 大変良い35.3% 良い54.7% 少し悪い9.4% 悪い0.7% ・利用手続 大変良い13.8% 良い76.6% 少し悪い9.6% 悪い0.0% ・設備利用 大変良い22.0% 良い70.3% 少し悪い7.1% 悪い0.7% ○全体集計 大変良い32.0% 良い61.5% 少し悪い6.1% 悪い0.4% <p>・職員対応では大変よいとする回答が46.4%、良いとする回答が51.2%で合わせると97.6%と高い数値である。引き続きサービス向上に努めていく。</p> <p>・設備利用では施設の老朽化等により、少し悪いとする回答が7.1%、悪いとする回答が0.7%となっている。今後も施設管理者と十分に協議し対応を検討していく。</p>			
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		対応	
			(八町) 受付が分かりにくかった		建物管理系の事務所が2階にあるため、1階の社協職員で2階に案内をしている。	
			(大清水) 図書室があると思います。		談話コーナーに本棚を設けて、本を設置していますが、今後、要望に応じて、本を増やすよう努めていく。	
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。	資金管理は確実に実行されている。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	46,073千円	指定管理事業費	43,993千円
			利用料金収入			
自主事業収入						
その他収入						
		収支差額		2,080千円		
指定管理者の自己評価	<p>令和元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、各センターとも電気、ガス料金等の値上がりの影響による増加が見られました。次年度は施設運営側の節電だけでなく、無理のない範囲での利用者への節電啓発を通じて、できる限りの縮減に努めていきたいと思っております。修繕に関しては、各センターともに開設より年月が経過して、建物や設備等に故障が発生することが増加しておりますので、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。利用者数においても、現在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の拡充により、今後も利用者増加を図っていきたいと思っております。</p>					
総合評価	<p>令和元年度の指定管理業務については、事業計画書、協定書、仕様書等に基づき各地域福祉センターとも適正に管理されている。利用者アンケートでも満足度が高く、「清掃等の管理が行き届いており、気持ちよく利用できている」や「毎日利用している」などの評価が高い意見を頂いている。また、利用者の困りごとに合わせて社会福祉事業の専門性やネットワークを活かし、社会福祉協議会が独自で実施している福祉サービスへと繋げるのは、指定管理を同会で行っているメリットであると評価している。また懸念される施設の老朽化に関しては、施設重要度や高齢者や障害者の事情を考慮し、必要に応じ市と協議を行いながら迅速な対応を行った。今後も施設管理のみに留まらず利用者のニーズへの対応、市や社会福祉協議会の他部門等とも連携を図りながら運営に努められたい。</p>					