

平成30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26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	福祉部福祉政策課(0532-51-2355)
平成29年度指定管理料(決算)	51,738千円
平成30年度指定管理料(決算見込)	46,643千円

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	事業計画書等に依り職員研修が実施されているか。	普通救命講習や防災教育等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や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29・30年度を比較)		平成28年度	平成29年度	平成30年度	比較(H30-H29)
			開館日数	308日	308日	308日	0日
			利用者数				
			八町地域福祉センター	32,672人	30,944人	27,614人	▲ 3,330人
			大清水地域福祉センター	66,308人	64,569人	60,304人	▲ 4,265人
			牟呂地域福祉センター	57,471人	55,806人	49,826人	▲ 5,980人
	H30稼働率： 八町25.4% 大清水51.7% 牟呂29.1%						
	【要因分析】						
	・大清水地域福祉センターは、機能回復訓練室を常時、利用していた方が減っている。						
・牟呂地域福祉センターは、児童室(非貸室)の利用をしていた「つどいの広場」事業の利用者が減っている。つどいの広場を利用する人や児童がそのまま多世代交流室(非貸室)を利用することが多いため、児童室の減少に比例して利用者数も減っている。							
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。	「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44.2% 良い54.2% 少し悪い1.5% 悪い0.1% ・案内表示 大変良い38.6% 良い59.0% 少し悪い2.2% 悪い0.3% ・利用手続 大変良い35.1% 良い60.4% 少し悪い4.1% 悪い0.4% ・設備利用 大変良い38.8% 良い55.3% 少し悪い4.4% 悪い1.6% ○全体集計 大変良い40.2% 良い56.2% 少し悪い2.9% 悪い0.7% ・職員対応では大変よいとする回答が44.2%、良いとする回答が54.2%で合わせると98.4%と高い数値である。引き続きサービス向上に努めていく。 ・設備利用では施設の老朽化等により、少し悪いとする回答が4.4%、悪いとする回答が1.6%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。					

意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		対応		
		冷房をもう少しきかせてほしい。		省エネへの理解を求めつつ、利用状況に応じこまめに設定温度を変更して空調の適正稼働に努めた。		
		マッサージ機を直してほしい。		故障機器については早急に修理を行い、修理不能なものは更新した。		
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。	(大清水のみ) 駐車場がいつばいの時がある。		行事がある場合等の混雑時の誘導方法等を検討していく。		
		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	46,643千円	指定管理事業費	61,555千円
			利用料金収入			
			自主事業収入			
	その他収入					
収支差額			-14,912千円			

指定管理者の自己評価	<p>平成30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、夏季が平年よりも気温が高く猛暑だったため、空調機器等の使用量が増えて、費用の増加が見られました。ただ、牟呂地域福祉センターに関しては開館時間の短縮や節電により、前年度に比べて光熱水費が削減されました。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きたいと思っております。</p>
------------	--

総合評価	<p>平成30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行われている。利用者アンケートでは、満足度が96.4%と高い数値となっており、自由意見においても「職員が親切な対応をしてくれる」や「気持ちよく利用できる」などの評価が高い意見が多かった。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つなげるのは、指定管理業務のメリットであると評価している。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、必要であれば市と協議を行いながら迅速な対応がなされており、今後も継続していくことが望まれる。牟呂地域福祉センターに関しては、開館時間の見直しが行われたことで、指定管理料の削減となった。一方で、昨年度と比較して利用者数が減少していることが問題となっているため、改善策の提案が必要である。</p>
------	--