

平成30年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市老人福祉センター(仁連木・下地・高師・石巻・大岩)
所在地	豊橋市仁連木町136-2 ほか
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	平成26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	福祉部長寿介護課(0532-51-2330)
平成29年度指定管理料(決算)	49, 233千円
平成30年度指定管理料(決算見込)	49, 304, 489千円

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。	健康増進や教養の向上を目的として、最寄りの地域包括支援センターと連携し、脳トレや折り紙、健康体操等の講座が実施されている。また、七夕やクリスマス会、節分といった地域の児童と交流する催しを季節ごとに行っている。				
	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普通救命講習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。	危機管理マニュアル、非常連絡網が整備され、消防訓練も実施されていることから、十分な取り組みがなされている。				
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。	利用者の決定は、条例・規則に則り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	294日	294日	293日	▲1日
			利用者数				
			仁連木老人福祉センター	53, 105人	55, 391人	53, 799人	▲ 1, 592人
			下地老人福祉センター	38, 766人	38, 963人	39, 909人	946人
			高師老人福祉センター	63, 546人	64, 059人	63, 494人	▲ 565人
			石巻老人福祉センター	37, 123人	36, 809人	36, 403人	▲ 406人
			大岩老人福祉センター	54, 548人	54, 871人	56, 185人	1, 314人
			合計	247, 088人	250, 093人	249, 790人	▲ 303人
H30稼働率 :			仁連木78.9%	下地44.9%	高師80.1%	石巻64.8%	大岩63.7%
【要因分析】 ・夏季の高温や台風の接近等の影響もあり利用者数は減少傾向にある。特に仁連木ではフットマッサージ機の故障によるマッサージ機利用者数の減少や、趣味の教室の登録人数減少等が要因となり、1,500名ほど利用者が減少している。 また、高師ではマッサージ機の故障、石巻では趣味の教室の利用者数減少が要因となり、総利用者数が減少している。 ・大岩は風呂やヘルストロンの利用者が増加したことが要因で総利用者数も増加している。							

況に関する事項	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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・意見箱の設置</li> <li>・施設使用状況一覧表の掲示</li> <li>・各種講座のPRチラシの作成・配布</li> <li>・地域の保育園児・小学校を招く取り組みの実施</li> <li>・施設のPRチラシの作成・ポスティング</li> <li>・地域包括支援センターと連携した講座の開催</li> </ul>																									
	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）	<p>利用者アンケート 施設全般 大変満足28.8% ほぼ満足58.2% やや不満11.1% 大変不満1.9% 合計100.0% 職員対応 大変満足59.9% ほぼ満足38.8% やや不満1.2% 大変不満0.1% 合計100.0%</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・アンケートの結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足という回答が87.0%、98.7%あり、利用者の満足度は高いものと考えられる。</li> <li>・施設全般で大変不満との回答が1.9%あり、マッサージ機やエアコンの故障等が相次いだことが原因と考えられる。修繕が必要なものに関しては適宜対応している。</li> </ul>																									
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	<table border="1"> <thead> <tr> <th>内容</th> <th>対応</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>エアコンの故障を直してしてほしい。</td> <td>令和元年度中に新しいものを購入予定</td> </tr> <tr> <td>トイレの改修をしてほしい。</td> <td>他の公共施設の状況を確認し、必要に応じて検討</td> </tr> <tr> <td>館長をはじめ職員が協力的で助かっている。</td> <td>—</td> </tr> </tbody> </table>		内容	対応	エアコンの故障を直してしてほしい。	令和元年度中に新しいものを購入予定	トイレの改修をしてほしい。	他の公共施設の状況を確認し、必要に応じて検討	館長をはじめ職員が協力的で助かっている。	—																
			内容	対応																								
			エアコンの故障を直してしてほしい。	令和元年度中に新しいものを購入予定																								
トイレの改修をしてほしい。	他の公共施設の状況を確認し、必要に応じて検討																											
館長をはじめ職員が協力的で助かっている。	—																											
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。	迅速・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。また、指定管理業務とその他の業務を区分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。	燃料費等の各費目において、コスト削減に努めた収支状況となっている。																									
		収支計算書	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">収入の部</th> <th colspan="2">支出の部</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td>49,304千円</td> <td>指定管理事業費</td> <td>48,190千円</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>自主事業収入</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>その他収入</td> <td>2千円</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: right;">収支差額</td> <td>1,116千円</td> </tr> </tbody> </table>		収入の部		支出の部		指定管理料	49,304千円	指定管理事業費	48,190千円	利用料金収入				自主事業収入				その他収入	2千円			収支差額			1,116千円
			収入の部		支出の部																							
			指定管理料	49,304千円	指定管理事業費	48,190千円																						
			利用料金収入																									
自主事業収入																												
その他収入	2千円																											
収支差額			1,116千円																									
指定管理者の自己評価	<p>事業計画書に基づき、地域住民に広く老人福祉センターの存在をPRし、ふれあいと生きがいの施設運営を目指しました。自主事業として、絵手紙教室、健康麻雀、つまみ細工、健康吹き矢教室、健康足もみ教室、防犯教室、交通安全教室等並びに季節の行事として節分祭り、七夕祭り、ゴーヤ収穫祭、クリスマス会等開催し利用者の増加を図りました。施設の備品及び建物の老朽化に伴い、利用者の減少に繋がることもありましたが、利用者の安全面に配慮し、的確な対応ができました。</p>																											
総合評価	<p>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、連絡調整会議において、利用者には好評な自主事業の情報共有など利用者を増加させる取り組みの検討がされている。また「親しみのある施設」づくりや安全安心な施設運営に取り組んだことで、昨年度とほぼ同数の利用者数を確保できたことは評価できる。</p>																											