

平成30年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市西川老人憩の家
所在地	豊橋市石巻本町字安川下1-17
指定管理者	豊橋市西川老人憩の家運営委員会
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	福祉部長寿介護課(0532-51-2330)
平成29年度指定管理料(決算)	1,718千円
平成30年度指定管理料(決算見込)	1,798千円

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。	仕様書に自主事業に関する規定がなく、実施していない。				
	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、適正に人員配置がなされている。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。	平成30年度は実施していない。				
	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。	非常連絡網が整備され、避難経路の確認等も実施されていることから、必要な取り組みがなされている。				
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。	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				
			a. 個人利用者数	9,398人	7,861人	8,291人	430人
b. 団体利用者数	867人	1,019人	1,329人	310人			
H30稼働率： 20.5%			【要因分析】 老人クラブ等の地元団体の利用が増加した。 29年度はマッサージ機の故障があり、利用者が少なくなっていたが、30年度は故障がなかったため利用者数が回復した。				
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。	自治会や老人クラブの定例会等を利用した周知の実施					
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 施設全般 大変満足38.0% ほぼ満足38.0% やや不満12.0% 大変不満12.0% 合計100.0% 職員対応 大変満足48.0% ほぼ満足52.0% やや不満0.0% 大変不満0.0% 合計100.0% ・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それぞれ76.0%、100.0%あり、利用者の満足度は比較的高いものと考えられる。 ・施設全般でやや不満・大変不満との回答が24.0%あり、手摺の取り付け等を希望する声がある。					

	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		対応	
			設備（マッサージ機、エアコン等）が全体的に古くなっているため、最新のものを導入してほしい		故障しているわけではなく利用に支障がないため、更新の優先度は低い。	
			地域の方々と交流ができて良いところだとおもう		—	
	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。	最低賃金額の上昇に伴い、収支計画書と比べて人件費が上昇したものの、概ね計画書通りの収支状況となっている。			
		収支計算書	収入の部		支出の部	
			指定管理料	1,798千円	指定管理事業費	1,790千円
			利用料金収入			
			自主事業収入			
その他収入						
		収支差額		8千円		
指定管理者の自己評価		<p>地域に密着した施設づくりを目指し、自治会や老人クラブの協力を得て周知を図ることができた。また、今年度は備品の故障等も無く、適切な管理ができたこともあり、個人・団体共に利用者数は増加した。老人憩の家を身近な施設として頻繁に利用してもらえるよう、親切な対応、情報の周知を引き続き行っていきたい。</p>				
総合評価		<p>施設の管理については、協定書・仕様書に基づき適切に実施されている。また、施設の修繕や清掃等を地元住民と協力して実施していることは評価できる。利用者数については、ここ数年減少傾向にあったが、個人・団体ともに増加している。引き続き利用者数の増加や、備品の適正な管理に努めてほしい。</p>				

平成30年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市東細谷老人憩の家
所在地	豊橋市東細谷町字西島4
指定管理者	豊橋市東細谷老人憩の家運営委員会
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	福祉部長寿介護課(0532-51-2330)
平成29年度指定管理料(決算)	1,718千円
平成30年度指定管理料(決算見込)	1,798千円

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。	仕様書に自主事業についての規定がなく、実施していない。				
	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	事業計画書等に依り職員研修が実施されているか。	平成30年度は実施していない。				
	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。	非常連絡網が整備され、避難経路の確認等もされていることから、必要な取り組みがなされている。				
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。	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				
			a. 個人利用者数	11,286人	10,679人	10,252人	▲ 427人
b. 団体利用者数	2,918人	3,420人	3,961人	541人			
H30稼働率: 36.7%			【要因分析】 個人利用者数が減少傾向にあり、高齢化や交通手段の問題で、従来の利用者が来館できなくなっていることが要因と考える。 地元団体の利用が増えており、団体利用者数は増加傾向にある。				
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。	自治会や老人クラブの定例会等を利用した周知の実施					
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 施設全般 大変満足39.7% ほぼ満足50.0% やや不満10.9% 大変不満0.0% 合計100.0% 職員対応 大変満足86.2% ほぼ満足13.8% やや不満0.0% 大変不満0.0% 合計100.0% 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89.7%、100.0%となっており、利用者の満足度は高いものと考えられる。 施設全般でやや不満との回答が1.5%増加しており、今後も増加するようであれば改善が必要。					

意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		対応		
		コピー機や畳を新しいものに変えてほしい		利用に支障がなく、更新の優先度は低い。		
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。	資金管理は確実に行われている。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。	最低賃金額の上昇に伴い、収支計画書と比べて人件費が上昇したものの、概ね計画書通りの収支状況となっている。			
		収支計算書	収入の部		支出の部	
			指定管理料	1,798千円	指定管理事業費	1,797千円
			利用料金収入			
			自主事業収入			
			その他収入			
収支差額			1千円			

指定管理者の自己評価	<p>地域に密着した施設づくりを目指し、自治会や老人クラブの協力を得て周知を図ることができた。その結果もあってか団体利用者は増加した。しかし、個人利用者は減少傾向にあり、理由としては高齢化や交通手段の問題による既存利用者の減少や、土地柄から農業従事者が多く、施設が開館している時間帯に利用することが難しいと思われることが挙げられる。地域の高齢者に身近な施設として親しみを持ってもらい、少しでも利用の増加につながるよう、個々の利用者への声掛けや丁寧な対応を心掛けている。</p>
------------	--

総合評価	<p>施設の運営管理については、協定書・仕様書に基づき適正に実施されている。地域包括支援センターと連携した「介護保険講座」等、地域住民が関心を持つ事業を取り入れることで、団体利用者の増加につながっている。今後も継続して実施してほしい。職員の対応については、利用者から非常に高く評価されているため、引き続き親切な対応を心がけてほしい。</p>
------	--

平成30年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市城下老人憩の家
所在地	豊橋市城下町字北方部81-3
指定管理者	豊橋市城下老人憩の家運営委員会
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	福祉部長寿介護課(0532-51-2330)
平成29年度指定管理料(決算)	1,718千円
平成30年度指定管理料(決算見込)	1,798千円

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。	仕様書に自主事業についての規定がなく、実施していない。																													
	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、適正に人員配置がなされている。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	事業計画書等に依り職員研修が実施されているか。	平成30年度は実施していない。																													
	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。	非常連絡網が整備され、避難経路の確認等も実施されていることから、必要な取り組みがなされている。																													
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。	利用者の決定は、条例・規則に則し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)	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成28年度</th> <th>平成29年度</th> <th>平成30年度</th> <th>比較(H30-H29)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td>294日</td> <td>294日</td> <td>293日</td> <td>▲1日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>a. 個人利用者数</td> <td>6,102人</td> <td>6,364人</td> <td>6,346人</td> <td>▲18人</td> </tr> <tr> <td>b. 団体利用者数</td> <td>1,356人</td> <td>1,597人</td> <td>1,696人</td> <td>99人</td> </tr> </tbody> </table>						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					a. 個人利用者数	6,102人	6,364人	6,346人	▲18人	b. 団体利用者数	1,356人	1,597人	1,696人	99人
				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																													
a. 個人利用者数	6,102人	6,364人	6,346人	▲18人																												
b. 団体利用者数	1,356人	1,597人	1,696人	99人																												
H30稼働率： 20.5%																																
【要因分析】 個人利用者数が微減となっているが、開館日数が1日少なかったことを考慮すると前年とほぼ同様の利用状況であった。 また、地元団体の利用が増えたため、団体利用者数は増加した。																																
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。	自治会や老人クラブの定例会等を利用した周知の実施																														
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44.7% ほぼ満足40.4% やや不満14.9% 大変不満0.0% 合計100.0% 職員対応 大変満足59.6% ほぼ満足38.3% やや不満2.1% 大変不満0.0% 合計100.0%</p> <p>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85.1%・97.9%あり、利用者の満足度は高いものと考えられる。ただし、前年度は共に100%だったため、次年度以降も数値が下がるようであれば改善が必要。</p>																														

		内容	対応			
意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	マッサージ機の故障を修理してほしい	状況を確認し、修繕済み			
		玄関から機能回復訓練室までの廊下到手摺をつけてほしい	要検討			
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。	最低賃金額の上昇に伴い、収支計画書と比べて人件費が上昇したものの、概ね計画書通りの収支状況となっている。			
		収支計算書	収入の部		支出の部	
			指定管理料	1,798千円	指定管理事業費	1,801千円
			利用料金収入			
			自主事業収入			
その他収入	8千円					
収支差額			5千円			
指定管理者の自己評価	<p>地域に密着した施設づくりを目指し、自治会や老人クラブの協力を得て周知を図ることができた。その成果もあって徐々に団体の活動も増えてきており、そのことが団体利用の増加につながった。地元だけでなく周辺地域からの利用者も増えているため、利用者を通じた施設利用を呼び掛けていきたい。</p> <p>一方で29年度より開始した趣味の教室(吹き矢)が廃止となってしまったこともあり、老人クラブによる利用が減少している。引き続き老人クラブの方にも積極的な利用を呼び掛けていきたい。</p>					
総合評価	<p>施設の運営管理については、協定書・仕様書に基づき適正に実施されている。また、マッサージ機の故障を早期に発見することができ、その修繕についても市と連携し適切に対応した。</p> <p>自己評価にもあるとおり、老人クラブ会員の利用が減少傾向にある。役員の方々と連携して会員の皆さまへの周知に努めてほしい。</p>					