

平成30年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市高齢者活動センター(牟呂・石巻)
所在地	豊橋市牟呂町字東里42-2 豊橋市石巻本町字市場5
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)	10,327千円
平成30年度指定管理料(決算見込)	10,357千円

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。	高齢者の就業活動、創造活動及び地域交流による生きがい推進の場として、しめ縄・ビニール袋製作などが実施されている。				
	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。	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、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	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				
			牟呂高齢者活動センター	9,839人	12,790人	12,954人	164人
石巻高齢者活動センター			3,333人	3,319人	3,841人	522人	
合計	13,172人	16,109人	16,795人	686人			
		【要因分析】 牟呂高齢者活動センターでは主にビニール袋製作、石巻高齢者活動センターでは主に自主事業(ソーイング等)による利用者数が増加した。 ※平成29年度より牟呂高齢者活動センターの算定方法を変更したため、利用人数が増加している(シルバー人材センターの入会説明会等による利用者数を追加)					
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"> ・高齢者を対象とした講座(マナー、清掃、剪定作業など)を実施し、その機会を利用して施設をPRしている。 ・多彩な自主事業を実施し、サービスの向上を図っている。 					

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。（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19.8% ほぼ満足67.7% やや不満11.5% 大変不満1.0% 合計100.0% 職員対応 大変満足47.9% ほぼ満足52.1% 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87.5%、100.0%あり、利用者の満足度は高いものと考えられる。			
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		対応	
			特になし			
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。	当初見込みと比較して、修繕費・光熱水費が増加したためマイナス収支となっている。			
		収支計算書	収入の部		支出の部	
			指定管理料	10,357千円	指定管理事業費	11,386千円
			利用料金収入			
			自主事業収入			
			その他収入			
収支差額			-1,029千円			
指定管理者の自己評価	高齢者活動センターの施設を協議・専門的な（剪定・草刈・清掃）講習会場として活用するほか、広報とよはし、新聞社などにPRを行い、利用の促進を図りました。また、地域住民との交流を深めるためシルバー感謝祭を開催し、活動センターのPR活動を行い高齢者の利用を促進しました。シルバー会員向けに同好会、講習会、自主事業などを開催し高齢者が参加しやすい施設を目指し事業を展開しました。来年度でシルバー人材事業が40周年をむかえる節目にふさわしい活発な施設利用となりました。					
総合評価	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。 人生100年時代と言われる現代において、健康維持や長年培ってきたスキルの発揮を目的として定年退職後も就業を望む方は多い。また、高齢者就業は社会的にも求められていることであり、高齢者活動センターの存在意義は高い。ソーイングの展示作品を定期的に入れ替える等工夫を凝らして自主事業を実施している点も評価できる。 今後も自主事業の実施や適正な施設管理を行うべく、シルバー人材センターのノウハウを活用してほしい。					