様式1

平成29年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	総合福祉センター
所在地	豊橋市前畑町115番地
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28年度指定管理料(決算)	45,618千円
平成29年度指定管理料(決算見込)	46,852千円

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「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。また、新規自主事業として一般市民へ総合福祉センターを知ってもらう行事として「あいトピア見学と福祉のお話」を開催し、利用者の増加を図る取り組みが行われている。
	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。	事業計画書に提案されている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、消防訓練を年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・施設稼動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28・29年度を比較）	平成27年度 / 平成28年度 / 平成29年度 / 比較(H29-H28) 開館日数 308日 / 308日 / 308日 / 0日 利用者数（貸室） 40,145人 / 39,779人 / 43,185人 / 3,406人 利用者数(非貸室) 59,632人 / 61,546人 / 57,839人 / ▲ 3,707人 合計 99,777人 / 101,325人 / 101,024人 / -301人 【要因分析】 児童室（非貸室）で行われている「つどいの広場」の利用者数が減少したことにより全体利用者数が減少した。
	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。	「ボラントピア豊橋」（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。新規自主事業として「あいトピア見学と福祉のお話」を開催し、利用者の増加を図る取り組みが行われている。
	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。（アンケート結果を数値化して回答）	利用者アンケート ・職員対応　大変良い３６．０％　良い６０．９％　少し悪い２．４％　悪い０．７％ ・案内表示　大変良い２５．２％　良い６８．５％　少し悪い５．６％　悪い０．７％ ・利用手続　大変良い２１．７％　良い６７．８％　少し悪い１０．４％　悪い１．７％ ・設備利用　大変良い１８．０％　良い５９．６％　少し悪い１６．５％　悪い５．９％ 〇全体集計　大変良い２６．４％　良い６２．８％　少し悪い８．６％　悪い２．２％ ・職員対応では大変よいとする回答が３６．０%、良いとする回答が６０．９%と良好である。引き続きサービス向上に努めていく。 ・設備利用では駐車場の不足などにより、少し悪いとする回答が１６．５%、悪いとする回答が５．９%となっている。設備改良等ハード面で対応が難しい事項は、職員対応等の人的サービスにより補うよう努めていく。

様式1

	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容	対応
			・駐車場が少ない。行事があるとすぐにいっぱいになってしまう。（意見多数）	公共交通機関の利用を促すほか、混雑時に職員が誘導を行い安全管理に努めた。
			・和室に足の悪い人が座れるような座椅子が欲しい。	和室でも椅子を希望する利用者が増えていることから、設置を進める。
			・以前あった様に外に灰皿を置いてほしい。	敷地内禁煙としているため、喫煙場所は設置できない旨説明し理解を求めた。
	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。	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	46,852千円	指定管理事業費	46,859千円
	利用料金収入			
	自主事業収入			
	その他収入			
			収支差額	-7千円

指定管理者の自己評価	平成29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、冬季が平年よりも気温が低かったため、空調機等の使用量が増えて、費用の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います。また、修繕に関しては、開設より10年が経過して、照明機器や空調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。さらに利用者数においても、平成29年度も、従来より実施している「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に加えて、一般市民へ総合福祉センターを知ってもらう行事として「あいトピア見学と福祉のお話」を開催するなどして、利用者の増加を図りました。
総合評価	本市の社会福祉の総合拠点として、福祉団体などの活が円滑に行われるよう配慮されており、特にボランティア活動室や成年後見支援センターなど、近年相談件数が伸びている分野について利用促進が図られた。また、地域福祉センターと指定管理者が同一であることにより、情報共有など、互いの連携も十分に図られた。一方で、利用者数が昨年度に比べて若干の減少となった。この要因は主に児童室（つどいの広場利用者）との報告を受けているが、今後減少傾向が続かないように注意が必要と考える。