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	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28年度指定管理料（決算）	50,584千円
平成29年度指定管理料（決算見込）	51,738千円

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(H28-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：34,371人 / 32,672人 / 30,944人 / ▲ 1,728人 大清水地域福祉センター：63,507人 / 66,308人 / 64,569人 / ▲ 1,739人 牟呂地域福祉センター：65,266人 / 57,471人 / 55,806人 / ▲ 1,665人 【要因分析】 ・大清水地域福祉センターは、老人クラブが実施する「趣味の教室」活動がH28年度に会議室などで活発に行われたことにより一時的に利用増となったが、H29年度は従来の頻度に戻った。 ・牟呂地域福祉センターは、集会室（貸室）を利用していた老人クラブの趣味の教室（カラオケ）が活動を縮小し、これまでの約半分の利用頻度となった。また、多世代交流室（非貸室）の利用をしていた母親同士のグループが徐々に減ってきている。
	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。	「ボランティピア豊橋」（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。
	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４５．１％　良い５２．８％　少し悪い０．６％　悪い１．５％ ・案内表示　大変良い３７．０％　良い６０．０％　少し悪い２．６％　悪い０．４％ ・利用手続　大変良い２７．８％　良い６２．７％　少し悪い７．０％　悪い２．５％ ・設備利用　大変良い２７．８％　良い６１．７％　少し悪い８．７％　悪い１．８％ 〇全体集計　大変良い３８．３％　良い５６．３％　少し悪い８．５％　悪い０．９％ ・職員対応では大変よいとする回答が４５．１％、良いとする回答が５２．８％で合わせると９７．９％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８．７％、悪いとする回答が１．８％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。

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
			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。
			マッサージ機を新しくしてほしい。	機器として十分使用可能なものについては、利用者に継続使用の理解を求め、故障機器については修理をした。
			（牟呂のみ）使用時間の変更について ・利用時間が短くなるのは困る ・４月からの使用時間、大賛成です	両者の意見を受け止め、利用者に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	51,738千円	指定管理事業費	51,673千円
	利用料金収入			
	自主事業収入			
	その他収入			
			収支差額	65千円

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。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たいと思います。

総合評価	各地域福祉センターとも適正に管理されている。利用者アンケートでは満足度が94%と高い数値となっており、自由意見においても「気軽に利用できる」「清潔で気持ちがよい」などの好意的な意見が多かった。利用者の困りごとに合わせ、指定管理業務の範囲に限らず、社会福祉協議会が独自で実施する福祉サービスへと繋げられるのは、同団体の専門性が指定管理業務においても発揮されている点であると評価している。 また、老朽化する施設の改修についても、優先順位や改修内容など、高齢者や障害者の事情を考慮したものとなっており、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いる。 しかし一方で、3年連続で利用者数が減少となっていることが問題点として挙げられる。具体的な要因分析と、改善策の提案が必要である。