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	豊橋市西川老人憩の家
所在地	豊橋市石巻西川町字安川下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28年度指定管理料(決算)	1，718千円
平成29年度指定管理料(決算見込)	1，718千円

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	事業計画書等に従い職員研修が実施されているか。	消防署における普通救命講習に参加している。
	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。	協定書の個人情報保護規程に基づき、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・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	295日	294日	294日	0日
利用者数				
a.個人利用者数	10,900人	9,398人	7,861人	▲ 1,537人
b.団体利用者数	238人	867人	1,019人	152人

【要因分析】
マッサージ機の故障や固定利用者の方の死亡や施設入所が多くあったため利用者数の減となっている。年度後半からは新規利用が増加し、回復の傾向にある。

施設利用状況に関する事項	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。	・自治会や老人クラブの定例会等を利用した周知の実施 ・地域と協力した建物、敷地の清掃
	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 施設全般 大変満足30.8% ほぼ満足50.0% やや不満3.8% 大変不満15.4%　合計99.9% 職員対応 大変満足65.4% ほぼ満足26.9% やや不満7.7% 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80.8%、92.3%あり、利用者の満足度は高いものと考えられる。 ・施設全般で大変不満との回答が増加しているが、マッサージ機が故障していた期間があるためだと推測される。適切な修繕に努める。

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
			手摺を取り付けてほしい	手摺を設置した
	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。	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。	概ね収支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	1,718千円	指定管理事業費	1,735千円
	利用料金収入			
	自主事業収入			
	その他収入			
			収支差額	-17千円

指定管理者の自己評価	地域に密着した施設づくりを目指し、地元老人クラブを中心に周知を図ったが、マッサージ機の故障や固定利用者の死亡などが続き、年間での利用者は減少してしまった。しかし、年度の後半からは増加傾向にあるので、引き続き周知を図っていきたい。 また、施設の運営に関しては、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、親切な応対を心がけた。

総合評価	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。 地元の人たちと清掃や敷地の手入を行ったり、簡単な建物の修繕をしてもらうなど、地域と協力しながら運営できていることは、高く評価できる。 個人利用者の数が前年度に比べ大きく減っているので、少しずつでも利用者を増やせるとよい。 高齢化が進んでいるので、安全面には引き続き注意を払ってほしい。

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	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28年度指定管理料(決算)	1，718千円
平成29年度指定管理料(決算見込)	1，718千円

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	事業計画書等に従い職員研修が実施されているか。	消防署における普通救命講習に参加している。
	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。	協定書の個人情報保護規程に基づき、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・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	295日	294日	294日	0日
利用者数				
a.個人利用者数	13,082人	11,286人	10,679人	▲ 607人
b.団体利用者数	3,192人	2,918人	3,420人	502人

【要因分析】
・前年度に続き、個人利用者は減少傾向にある。
・地域包括センターと介護保険講座を開催することで、団体利用者数が増加した。

施設利用状況に関する事項	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。	・自治会や老人クラブの定例会等を利用した周知の実施 ・地域包括支援センターによる介護保険講座やボランティアによる介護予防事業を開催しビラ配りなどの周知を行った
	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 施設全般 大変満足51.9% ほぼ満足38.9% やや不満9.3% 大変不満0.0% 合計100.1% 職員対応 大変満足88.9% ほぼ満足11.1% 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大半であり、利用者の満足度は高いものと考えられる。特に職員の対応は88.9%が大変満足と高い数値となっている。 ・施設全般でやや不満との回答が2%増加しており、今後も増加するようであれば改善が必要。

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
			夕方の閉館時間が早い	特になし
			介護保険講座が大変よかった	
	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。	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。	概ね収支計画書通りの収支状況だが、賃金が上昇したためマイナスとなっている。	

収支計算書	収入の部		支出の部	
	指定管理料	1,718千円	指定管理事業費	1,734千円
	利用料金収入			
	自主事業収入			
	その他収入			
			収支差額	-16千円

指定管理者の自己評価	地域包括支援センターと介護保険講座を開催し、大変評判がよく団体利用者数を増加させることができた。ただ、個人利用者数は減少しており、これは高齢化により交通手段がなくなることと介護保険サービスの利用や施設に入ってしまうことに原因があると考えている。解決策として、乗り合わせのお願いや若年高齢者層の声掛けを積極的に行うようにしている。

総合評価	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、地域包括センターの介護保険講座やボランティアによる介護予防事業が大変好評で、利用者の獲得につながっている。管理者が積極的に講座などを取り入れ、地域に対して周知・PR行っていることは、大変評価できる。講座や事業は新規の方が憩の家に訪れるきっかけとなるので、今後も実施していってほしい。 高齢化が進んでいるので、安全面には引き続き注意を払ってほしい。

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	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28年度指定管理料(決算)	1，718千円
平成29年度指定管理料(決算見込)	1，718千円

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	事業計画書等に従い職員研修が実施されているか。	消防署における普通救命講習に参加している。
	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。	協定書の個人情報保護規程に基づき、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・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	295日	294日	294日	0日
利用者数				
a.個人利用者数	6,136人	6,102人	6,364人	262人
b.団体利用者数	1,188人	1,356人	1,597人	241人

【要因分析】
趣味の教室（吹き矢）を始めたことで団体利用者が増加した。
また、マッサージ機の利用者の増により個人利用者も増加した。

	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。（アンケート結果を数値化して回答）	利用者アンケート 施設全般 大変満足56.3% ほぼ満足43.7% やや不満0.0% 大変不満0.0% 合計100.0% 職員対応 大変満足87.5% ほぼ満足12.5% 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施設、職員ともに100%であり、利用者の満足度は高いものと考えられる。特に職員の対応は87.5%が大変満足と高い数値となっている。

様式1

			内容	対応
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	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。	概ね収支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	1,718千円	指定管理事業費	1,730千円
	利用料金収入			
	自主事業収入			
	その他収入			
			収支差額	-12千円

指定管理者の自己評価	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、29年度から吹き矢の教室を始めたことで団体利用の増につながった。 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。

総合評価	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。 アンケートでは、100%の方が満足と回答しており、非常に高く評価されているので、引き続き親切な応対に努めてほしい。 地元の老人クラブの利用が利用者増につながっており、地元の老人クラブと良好な関係を築いていることは評価できる。 高齢化が進んでいるので、安全面には引き続き注意を払ってほしい。