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28年度指定管理料（決算）	10，298千円
平成29年度指定管理料（決算見込）	10，327千円

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、チラシ封筒詰め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。	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				
牟呂高齢者活動センター	8,258人	9,839人	12,790人	2,951人
石巻高齢者活動センター	3,211人	3,333人	3,319人	▲ 14人

【要因分析】
牟呂高齢者活動センターの利用者数が、説明会の開催数増加や、会員増加に伴う一時利用者の増加により、大幅に増加している。石巻高齢者活動センターについては、微減となった。

施設利用状況	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。	・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。 ・いくつもの自主事業を実施し、サービスの向上を図っている。

様式1

況に関する事項	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。（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11.5% ほぼ満足81.3% やや不満7.2% 大変不満0.0% 合計100.0% 職員対応 大変満足29.5% ほぼ満足69.1% やや不満1.4% 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を占め、利用者の満足度は高いものと考えられる。 ・職員対応での不満も減少している。
	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。	当初見込んでいたよりも光熱水費など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

収入の部		支出の部	
指定管理料	10,327千円	指定管理事業費	10,861千円
利用料金収入			
自主事業収入			
その他収入			
		収支差額	-534千円

指定管理者の自己評価	高齢者活動センター内の就業者数は、しめ縄づくりをする人が減ったことや、外の作業を好む人が増えたことから減少したが、施設内でのイベント開催や、就業のメリット及び余暇時間を利用した就業が可能な点などを会員にPRすることで、高齢者活動センターの利用者数は増加している。 また、利用者への配慮が行き届いた施設となるよう、サービスの充実を心がけ、都度、職員間で目標の共有と確認を行った。 今後、一般市民向け及び会員向けの各種講習会を充実させるとともに、企業に対し営業活動を行い様々な仕事の獲得に向けて取り組むことで、利用者の増加を図っていく。

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、実施状況もおおむね良好であった。 また、自主事業についても多くの利用者がおり評価できる。これまでのシルバー人材センターの経験や人脈が多くの高齢者の利用につながっていると思われる。 高齢者が就業することは生きがいにつながり、また、社会的にも求められているところであるので、これまでのノウハウを活用した施設管理を行い施設利用者数、就業者数を増加させてほしい。