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	障害者福祉会館(さくらピア)
所在地	豊橋市東新町15番地
指定管理者	豊橋障害者(児)団体連合協議会
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	福祉部障害福祉課(0532-51-2340)
平成28年度指定管理料(決算)	39,668千円
平成29年度指定管理料(決算見込)	39,874千円

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。	仕様書等に基づき適正に行った。
	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。	事業計画書のとおり自主事業（スポーツ文化教室、障害児余暇支援事業、相談事業等）が実施されており、障害者の情報収集、生涯学習の場として、障害者の社会参加に役立っている。
	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。	仕様書のとおり、適正かつ効率的な施設管理職員の配置がなされており、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。	施設管理や防災関係の研修等を随時実施している。また、施設管理に関わる保健衛生講習や、障害当事者による発信事業に参加し、職員の障害者理解の推進に努めた。
	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。	協定書に基づき「個人情報取扱特記事項」を遵守し、個人情報保護について適正に管理されており、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及び緊急時の連絡体制が整備され、防災訓練も適切に実施している。また、障害当事者参加の避難所体験や、利用者を対象とした「防災タイム」を実施し、災害時の対応について利用者に配慮できるよう取組んでいる。
施設利用状況に	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。	利用者には、公平、平等な対応をしており、特定の個人、団体に有利又は不利になるようなことはなく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：293日 / 294日 / 293日 / ▲1日 利用者数 a.教室・イベント開催：92回 / 96回 / 96回 / 0回 b.延べ利用者数：55,336人 / 55,201人 / 54,343人 / ▲ 858人 【要因分析】団体の大規模な周年行事等での利用が少なかったことに加え、既存障害者団体の高齢化による参加者の減少、避難所体験を日帰りにしたことなどが重なり、利用者数は減少。但し、件数は41件増、稼働率は上昇。
	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。	・参加者アンケート、利用者会議を実施し、自主事業の充実や館内整備の改善に努めている。 ・月刊紙「さくらだより」、行事開催後の活動報告などの活動内容をホームページで広く公開するなど障害者のみでなく広く市民にＰＲし、障害者に対する理解啓発に努めている。 ・障害児を対象としたサマースクールでは、新たに移動プラネタリウムを開催した。また、ツリークライミング、移動動物園など、毎年好評の事業についても引き続き実施した。

様式1

<table>
<tr><td rowspan="3">に関する事項</td><td>利用者満足度調査結果</td><td>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）</td><td colspan="4">利用者アンケート（施設利用満足度）
[施設全般について]
大変満足50 %　ほぼ満足46 %　やや不満　4% 大変不満 0%
合計　100%
アンケート結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足という回答が96%となっており、多くの利用者に満足していただいている。具体的な意見としては、毎月発行している「さくらだより」を見て楽しい情報をもらっている、館内の掃除が行き届いていて職員の対応も良いなどの意見があった。</td></tr>
<tr><td rowspan="4">意見箱等</td><td rowspan="4">意見箱等に寄せられた具体的な意見</td><td colspan="2">内容</td><td colspan="2">対応</td></tr>
<tr><td colspan="2">移動動物園の企画は子供にとって良いので、今後も続けてほしい。</td><td colspan="2">30年度も実施予定</td></tr>
<tr><td colspan="2">空調調節、備品貸し出し等の対応が素早い。</td><td colspan="2">－</td></tr>
<tr><td colspan="2">ロビーがＬＥＤ照明になり明るくなって良かった。</td><td colspan="2">－</td></tr>
<tr><td>苦情・トラブルへの対応</td><td>利用者の苦情等への対応は適切であったか。</td><td colspan="4">机の破損により服に引っかかったという苦情に対し、豊障連の寄贈で傷んだ机等を交換した。</td></tr>
<tr><td rowspan="6">管理経費等の収支状況等</td><td>経費等の執行管理状況</td><td>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。</td><td colspan="4">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処理が行われている。</td></tr>
<tr><td rowspan="5">経費等の収支状況</td><td>収支状況が収支計画書と乖離していなかったか。</td><td colspan="4">光熱水費の節約により、支出が抑えられたものの、概ね収支計画書どおりの収支状況となっている。</td></tr>
<tr><td rowspan="5">収支計算書</td><td colspan="2">収入の部</td><td colspan="2">支出の部</td></tr>
<tr><td>指定管理料</td><td>39,874千円</td><td>指定管理事業費</td><td>39,465千円</td></tr>
<tr><td>利用料金収入</td><td>0千円</td><td></td><td>0千円</td></tr>
<tr><td>自主事業収入</td><td>0千円</td><td></td><td>0千円</td></tr>
<tr><td>その他収入</td><td>0千円</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="3">収支差額</td><td>409千円</td></tr>
</table>

指定管理者の自己評価	避難所体験事業について、28年度までは宿泊体験を伴った開催をしていたが、29年度は新企画「伝えて地域でつながって」をテーマに日帰りで実施した。初めての試みとして市民協働推進課のボランティアコーディネート事業と連携し、障害者が避難所に来た際を想定してボランティアが受付事務を実施するなどし、実践的な避難所体験とすることができた。 また、2年目の実施となった防災タイムは、56回505人が参加し、定例活動に組込むことで各グループの防災意識が向上した。 スポーツ文化教室は、新たにスポーツ吹矢教室、パン教室を開催し好評だった。特にスポーツ吹矢は、教室だけの参加でなく利用者個人の自主活動にもつながった。 相談事業は、日常の相談に加え料理教室、手話ライブを開催、相談事業の周知や、ピアカウンセラーのPRに努めた。 建物管理では全体的に老朽化による故障、損壊が多いが、定期点検と早めの修繕で利用者への危険の未然防止に努め、事故なく1年を終えることができた。

総合評価	自主事業については、避難所体験事業の新たな取組みに工夫がみられた。スポーツ文化教室、障害児余暇支援事業などの例年実施する事業についても、利用者の満足度が高いことがアンケートから伺え、良好な事業実施であったと考える。 全体の利用者数は28年度に比べ1.6%の減少となったものの、利用件数は昨年より41件増加しており、個人や仲間同士での利用が増えたものと考える。 施設の管理については、利用者が安心して使えるよう職員が毎日開館前に安全点検を実施しており、概ね良好な施設管理・施設運営が行われている。