

令和3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番地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31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	福祉部長寿介護課 (0532-51-2330)
令和2年度指定管理料(決算)	1,818千円
令和3年度指定管理料(決算見込)	1,920千円

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関する規定がなく、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。	適正に人員配置がなされている。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。	非常時を想定し運営委員会内での連絡体制及び市への報告体制を整えるとともに、定期的に管理担当者に研修を行っている。				
	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。	協定書等の個人情報取扱特記事項に基づき、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	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、規則・要綱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等についてはどうなっているか。(利用状況を数値化して令和2・3年度を比較)		令和元年度	令和2年度	令和3年度	比較(R3-R2)
			開館日数	290日	262日	294日	32日
			利用者数				
a. 個人利用者数	7,314人	3,924人	4,672人	748人			
b. 団体利用者数	1,068人	513人	515人	2人			
【要因分析】			開館日は前年に比べると32日増えた、利用者数は個人利用で748人、団体利用で2人、前年度より増加となった。				
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。	<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染症拡大防止に努め、安全・安心の施設管理を実施。自治会や老人クラブの定例会等を利用した周知の実施。1月には地域包括支援センターとさわらび健康講座を行い、骨密度測定を実施した。 					

様式1

ルに関する事項	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。（指定管理者が自ら行ったアンケート結果に基づく）	利用者アンケート 施設全般 大変満足0.00% ほぼ満足78.1% やや不満21.9% 大変不満0.0% 合計100.0% 職員対応 大変満足43.7% ほぼ満足56.3% 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、施設全般について、老朽化等によるやや不満が21.9%だが、ほぼ満足が78.1%を占める。職員対応については大変満足43.7%、ほぼ満足56.3%で合わせると100%と高い評価を得ている。			
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		対応	
			備品が壊れた時は早く直してほしい		今後予算要求予定。	
	備品が古くなってきている		利用に支障がなく、買い替えには多額の費用を要するため困難。			
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。	適切・迅速に対応している。				
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。	最低賃金の上昇に伴い、収支計画書と比べて人件費が上昇したものの、概ね計画書どお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	1,920千円	指定管理事業費	1,914千円
			利用料金収入			
			自主事業収入			
その他収入						
		収支差額		6千円		
指定管理者の自己評価	新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響を受け、利用者の感染予防による自粛もあり、利用者数の大幅な増加には繋がらなかったが、利用者数を増加させるために、1月には地域包括支援センターとさわらび健康講座で骨密度測定を行った。R4年度は高齢者向けのスマホ教室も開催予定。利用者の増加に努める。利用者の方々からは老人憩の家を身近な場所と感じてもらっていると実感しているため、感染予防対策を行いつつ、今後も適切な管理と親切的な対応を心がけたい。					
総合評価	施設の管理については、協定書・仕様書に基づき適正に実施されている。アンケート結果などから地元の人から親しまれ、地域密着型の施設といえる。 新型コロナウイルス感染症の影響もあり、利用者が伸び悩んだが、令和4年度は高齢者向けスマホ教室を開催するなど感染予防対策を行いつつ新規利用者の獲得に向けた取り組みを続けて欲しい。					

令和3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番地
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31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	福祉部長寿介護課 (0532-51-2330)
令和2年度指定管理料(決算)	1,817千円
令和3年度指定管理料(決算見込)	1,920千円

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関する規定がなく、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。	適正に人員配置がなされている。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	事業計画書等に依り職員研修が実施されているか。	非常時を想定し運営委員会内での連絡体制及び市への報告体制を整えるとともに、定期的に管理担当者に研修を行っている。				
	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。	協定書等の個人情報取扱特記事項に基づき、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	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、規則・要綱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等についてはどうなっているか。 (利用状況を数値化して令和2・3年度を比較)		令和元年度	令和2年度	令和3年度	比較(R3-R2)
			開館日数	290日	262日	294日	32日
			利用者数				
			a. 個人利用者数	10,109人	4,976人	6,253人	1,277人
b. 団体利用者数	4,090人	2,123人	1,938人	▲ 185人			
		【要因分析】 新型コロナウイルス感染症の影響はあるものの、ワクチン接種が進んだため利用者数は前年人比べると個人利用で1,277人増加。しかしまん延防止措置等により自主的に感染予防で団体利用を控えたため団体利用で185人前年度より減少した。					
	施設PRやサービス向上への取組みは実施されているか。	・新型コロナウイルス感染症拡大防止に努めつつ自治会や老人クラブの定例会等を利用した周知の実施					

様式1

状況に関する事項	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。（指定管理者が自ら行ったアンケート結果に基づく）	利用者アンケート 施設全般 大変満足33.4% ほぼ満足62.1% やや不満4.5% 大変不満0.0% 合計100.0% 職員対応 大変満足80.3% ほぼ満足19.7% 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、職員対応は大変満足・ほぼ満足という回答が100%であり、施設全般は大変満足33.4%、ほぼ満足62.1%で合わせると95.5%と高い評価を得ている。			
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		対応	
			ペタンクという競技の練習があり、とても良いです。		—	
			人々の集まる場所であり、地域とのつながりのある場所 安心安全である場所であってほしい		—	
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。	適切・迅速に対応している。				
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。	最低賃金の上昇額に伴い、収支計画書と比べて人件費が上昇したものの、概ね計画書どおりの収支状況となっている。			
			収入の部		支出の部	
			指定管理料	1,920千円	指定管理事業費	1,913千円
			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	徹底した感染予防対策を行い運営したため、前年度よりは利用者は増加。しかし新型コロナウイルス感染症の影響があり、使用者の自主的な感染予防対策による施設の利用自粛の影響で増加幅は少ない。しかし使用者の満足度は高く、アンケートでも多くの感謝の言葉を頂いている。憩の家の意義を十分果たしている。今後も感染予防に努めながら、利用者の満足度を維持していきたい。					
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。新型コロナウイルス感染症の影響で利用者数の増加は少ないが満足度は高い。 利用者アンケートにおける職員対応の満足度の高さなど、評価できる点がたくさんある。引き続き地域に密着した施設として地域の方に頻繁に利用してもらえるよう、感染予防に十分に注意を払いながら運営をお願いしたい。					

令和3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番地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31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	福祉部長寿介護課 (0532-51-2330)
令和2年度指定管理料(決算)	1,817千円
令和3年度指定管理料(決算見込)	1,920千円

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関する規定がなく、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。	適正に人員配置がなされている。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。	非常時を想定し運営委員会内での連絡体制及び市への報告体制を整えるとともに、定期的に管理担当者に研修を行っている。				
	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。	協定書等の個人情報取扱特記事項に基づき、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	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、規則・要綱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等についてはどうなっているか。(利用状況を数値化して令和2・3年度を比較)	令和元年度	令和2年度	令和3年度	比較(R3-R2)	
			開館日数	290日	262日	294日	32日
			利用者数				
a. 個人利用者数	5,734人	3,419人	3,333人	▲ 86人			
b. 団体利用者数	1,596人	722人	1,595人	873人			
【要因分析】 新型コロナウイルス感染症の影響で利用者数が個人利用で86人減少したが、団体利用者数で873人前年度より増加した。							
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。	・新型コロナウイルス感染症拡大防止に努めつつ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とふれあい体操を開始。					

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。（指定管理者が自ら行ったアンケート結果に基づく）	利用者アンケート 施設全般 大変満足44.7% ほぼ満足46.8% やや不満8.5% 大変不満0.0% 合計100.0% 職員対応 大変満足74.5% ほぼ満足25.5% 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施設全般の大変満足・ほぼ満足という回答が91.5%、職員対応は大変満足・ほぼ満足が昨年同様100%の高い評価を得ている。			
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		対応	
			色々な教室を開催してほしい		R4年度高齢者向けスマホ教室開催予定	
			もっといろいろな事をして欲しい		R4年度高齢者向けスマホ教室開催予定	
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。	適切・迅速に対応している。				
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。	最低賃金の上昇額に伴い、収支計画書と比べて人件費が上昇したものの、概ね計画書どお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	1,920千円	指定管理事業費	1,887千円
			利用料金収入		指定管理事業費	
			自主事業収入			
			その他収入			
収支差額			33千円			
指定管理者の自己評価	令和3年度は開館日が32日増加したが、新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響を受け、利用者の感染予防による自粛もあり、個人利用者数の増加には繋がっていない。しかし、団体利用者数はR2年度中止になっていた脳トレ教室が再開。新たな取り組みとして地域包括支援センターとふれあい体操を行うなどしたため大幅に増加。					
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。利用者アンケートでは、職員の対応100%満足という回答を得ており大変評価できる。引き続き利用者の声を大切に丁寧な対応に努めてほしい。再開されたふれあい体操、脳トレ教室、令和4年度に開催予定の高齢者向けスマホ教室など新型コロナウイルスの感染予防に力を入れつつ、引き続き親切的な対応を心がけてほしい。					