

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31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	福祉部障害福祉課(0532-51-2340)
令和2年度指定管理料(決算)	34,079千円
令和3年度指定管理料(決算見込)	34,998千円

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。	仕様書等に基づき施設の適切な維持管理業務が行われている。				
	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。	新型コロナウイルス感染症の影響で中止となったイベントはあったものの、障害者の情報収集及び生涯学習の場として、障害者の社会参加に役立つ事業が実施されている。				
	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。	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、労働環境が関係法令等を遵守した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。	防火管理講習等の業務上必要な講習会への参加や、DVD「きこえなかったあの日」視聴による障害者防災への理解促進を行っている。				
	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。	協定書の「個人情報取扱特記事項」を遵守し、個人情報を適正に管理している。				
	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ている。また、7月には親子防災教室、3月には3.11を忘れない集い(避難訓練)を行うなど、体験を通じた防災の啓発活動を行っている。				
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・施行規則に則して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	260日	293日	33日
			利用者数				
a. イベント等開催	3,363回	2,484回	2,748回	264回			
b. 延べ利用者数	52,164人	23,745人	26,688人	2,943人			
【要因分析】令和2年度は、緊急事態宣言に伴う休館や施設の利用制限、行事やプールの一部中止により利用者数は令和元年度の50%程度だったが、令和3年度は、緊急事態宣言中の講座を日程変更して実施したことや障害者団体の土・日曜日利用がコロナ禍前の水準に戻ったこと等により、微増となった。							
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"> 月刊紙「さくらだより」の発行やホームページでの活動報告、広報エフエムとよはし等を通して、広く市民にPRし、障害者に対する理解啓発に努めている。 行事開催の際には、新聞各社への取材依頼をし、事業を幅広く紹介している。 「<u>己書を描こう</u>」の新講座を全6回で開催し、利用者から好評を得ており、サービス向上に努めている。 					

<p>心に関する事項</p>	<p>利用者満足度調査結果</p>	<p>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）</p>	<p>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58% ほぼ満足36% やや不満6% 大変不満0% [職員対応について] 大変満足72% ほぼ満足23% やや不満5% 大変不満0% 合計 100%</p> <p>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施設全般については94%、職員対応については95%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、「体育館の冷暖房設備により快適に体を動かせる」「職員の対応も親切でよい」などの意見があった。</p>			
	<p>意見箱等</p>	<p>意見箱等に寄せられた具体的な意見</p>	<p>内容</p>	<p>対応</p>		
			<p>パレーネットをロープ式の新仕様のものに 変えてほしい</p>	<p>購入済み</p>		
			<p>いつも館内が清潔でコロナ対策もしっかり していただき嬉しい</p>	<p>—</p>		
<p>苦情・トラブルへの対応</p>	<p>利用者の苦情等への対応は適切であったか。</p>	<p>駐車場が少なく止められないとの苦情に対して、部屋予約の段階で調整し、対応している。</p>				
<p>管理経費等の収支状況等</p>	<p>経費等の執行管理状況</p>	<p>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。</p>	<p>資金管理は適正に行われている。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。</p>			
	<p>経費等の収支状況</p>	<p>収支状況が収支計画書と乖離していなかったか。</p>	<p>新型コロナウイルス感染症の影響によるイベント中止等から当初の計画より支出額減となった。余剰は減額分として市に戻入処理を行った。</p>			
		<p>収支計算書</p>	<p>収入の部</p>		<p>支出の部</p>	
			<p>指定管理料</p>	<p>34,998千円</p>	<p>指定管理事業費</p>	<p>34,669千円</p>
			<p>利用料金収入</p>	<p>0千円</p>		
			<p>自主事業収入</p>	<p>0千円</p>		
<p>その他収入</p>	<p>0千円</p>					
			<p>収支差額</p>	<p>329千円</p>		
<p>指定管理者の自己評価</p>	<p>今年度は利用件数、利用者数とも新型コロナウイルス感染症の影響で閉館時期があった昨年よりは微増したが、利用者数は例年の半分程度だった。会議等の自粛、リモートへの切替で会議室の利用人数が減少したことや、行事の中止や延期による影響が大きい。</p> <p>スポーツ文化教室は、13講座、63コマ実施。新型コロナウイルス感染状況を常に考慮しながら、定員の縮小、消毒の徹底等に留意してできる範囲で実施した。昨年の経験を踏まえ、緊急事態宣言発令中に開講する講座は、感染拡大動向に合わせて臨機応変に日程変更するという形で、可能な限り実施に努めた。</p> <p>新規で「己書を描こう」を開講（全6回）。大変好評で、講座終了後の自主活動グループ立ち上げにつながった。</p> <p>教養講座の「さくらカフェ」は、飲食を伴うカフェの部分は割愛し、座学のみを開講とした。「緑のカーテンを作ろう」の講座は、毎年恒例の企画となり、リピーターの参加も多い。また、豊橋市の出前講座を活用し、地域の注目スポットの情報を提供することで、参加者が身近な楽しみを見つけ出せるきっかけ作りができた。今後も、市の事業に障害者が参加しやすいつながりを心掛け、豊かな生涯学習と憩いの場として発展させていきたい。</p> <p>会館活性化事業の「春こいまつり」は、一週間の作品展示のみを実施。音楽ライブは客席の間隔を空け、感染防止対策をとったうえで開催した。音楽イベントは中止が多かったため、少し和んだ時間を過ごすことができ、喜ばれた。</p> <p>避難所体験事業である「避難所体験」と「防災タイム」は、緊急事態宣言発令中のため中止となり残念だった。「夏休みの親子防災教室」は、聴覚障害者協会が中心となり防災手話や缶バッジ作りの体験をした。「3.11を忘れない集い」は、定員を縮小し、防災危機管理課の講演と応急手当ワンポイントレッスン、避難訓練を実施。令和3年度初めての避難経路の確認ができた。</p> <p>夏休みの障害児向けの支援事業は、「親子陶芸教室」のみ開催できた。「水泳教室」は開催したが、濃厚接触者が出たため2回のみで中止とした。感染対策をしていたので教室からの感染者は無かった。</p> <p>豊障連事業の「みんなのコミュニケーション講座」は、一昨年より引き続き、当事者発信の貴重な講座として企画運営に協力した。</p> <p>予算執行は、コロナ関連の改修工事や消毒液等の物品購入の経費支出が増えており、特に電気料金が予算額の1.3倍ほどになったため、他事業からの予算を流用して調整した。</p> <p>建物管理は、経年劣化による修繕取替などを要望しながら、通常の安全・衛生管理に加え、コロナ対策が必須となり、安全で利用しやすい会館維持に向け日々対応している。</p>					

<p>総合評価</p>	<p>昨年度に引き続き新型コロナウイルス感染症の影響があったものの、感染状況を考慮し、イベント実施方法の見直しを行ったことや感染症対策を講じた上で、従来のイベントをできる限り実施したことは、障害者の社会参加を促進したという点で特に評価できる。</p> <p>また、近年高齢化に伴い解散する利用者団体がいる中で、初開催した「己書を描こう」は、講座終了後に自主活動グループの立ち上げにつながった。利用者のニーズに合わせて新たな講座を開催した点は、利用者数向上の観点から評価できる。</p> <p>施設の管理についても職員が日常的に安全点検を実施しており、故障等が見つかった部分は優先順位をつけて適切な補修等を行うことができた。また、感染症対策に関しても、空気清浄のための空調機器のフィルター取替や換気のためのタワーファンを設置するなど、利用者が安心して利用できるよう配慮が見られた。</p> <p>日常的な安全点検や利用者が安心安全に利用するための感染症対策を引き続き続けていただきたい。</p>
--------------------	--