

令和5年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	地域福祉センター(八町・大清水・牟呂)
所在地	豊橋市八町通五丁目9番地、豊橋市大清水町字大清水546番地、豊橋市牟呂町字内田22番地の2
指定管理者	社会福祉法人豊橋市社会福祉協議会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	福祉部福祉政策課(0532-51-2355)
令和4年度指定管理料(決算)	46,389千円
令和5年度指定管理料(決算見込)	47,737千円

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。 仕様書に基づき適切に行われている。																															
	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。 事業計画書に基づき、各施設において「脳の健康教室」等の介護予防事業や高齢者セミナーを実施するなど、福祉ニーズにあわせた効果的な事業が行われている。																															
	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。 仕様書で定めた適切な人員配置がなされている。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。管理業務に関する指揮命令系統も適切である。																															
	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。 普通救命講習等、建物管理職員への研修を実施している。																															
	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。 個人情報保護規定を策定し、職員に対し個人情報保護に関する教育を実施するなど、個人情報の適切な取り扱いを行っている。																															
	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。 適切な緊急時の連絡体制を整えている。また、防災訓練を年2回実施し利用者の救命や安全確保に備えている。																															
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。 諸規定に基づき適正に実施されている。																															
	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4・5年度を比較)	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>R3年度</th> <th>R4年度</th> <th>R5年度</th> <th>比較(R5-R4)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td>308日</td> <td>308日</td> <td>308日</td> <td>0日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>八町地域福祉センター</td> <td>18,506人</td> <td>17,766人</td> <td>16,636人</td> <td>▲1,130人</td> </tr> <tr> <td>大清水地域福祉センター</td> <td>16,580人</td> <td>20,591人</td> <td>23,652人</td> <td>3,061人</td> </tr> <tr> <td>牟呂地域福祉センター</td> <td>23,953人</td> <td>25,913人</td> <td>28,414人</td> <td>2,501人</td> </tr> </tbody> </table>		R3年度	R4年度	R5年度	比較(R5-R4)	開館日数	308日	308日	308日	0日	利用者数					八町地域福祉センター	18,506人	17,766人	16,636人	▲1,130人	大清水地域福祉センター	16,580人	20,591人	23,652人	3,061人	牟呂地域福祉センター	23,953人	25,913人	28,414人	2,501人
			R3年度	R4年度	R5年度	比較(R5-R4)																											
		開館日数	308日	308日	308日	0日																											
	利用者数																																
	八町地域福祉センター	18,506人	17,766人	16,636人	▲1,130人																												
大清水地域福祉センター	16,580人	20,591人	23,652人	3,061人																													
牟呂地域福祉センター	23,953人	25,913人	28,414人	2,501人																													
【要因分析】 八町地域福祉センターは、貸室利用については、継続して団体は利用しているものの、長期化した新型コロナウイルス感染症により利用団体の構成員が減ったこともあり、全体として減少となった。ほかの施設では、貸室利用も増加したことで、全体としては増加となっている。																																	
サービス向上等への取組状況	施設PRやサービス向上への取組みは実施されているか。 「社協だより」(年3回、全世帯配布)等を活用し、施設の広報を行っている。また、施設内に利用者の意見を受け付ける「ボックス」を設置し利用者ニーズの把握に努めている。																																
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 ・職員対応 大変良い42.0% 良い56.2% 少し悪い1.2% 悪い0.6% ・案内表示 大変良い33.5% 良い63.2% 少し悪い3.0% 悪い0.3% ・利用手続 大変良い29.0% 良い65.6% 少し悪い4.6% 悪い0.8% ・設備利用 大変良い24.6% 良い66.4% 少し悪い6.5% 悪い2.5% ○全体集計 大変良い33.2% 良い62.0% 少し悪い3.6% 悪い1.2% ・職員対応では大変良いとする回答が42.0%、良いとする回答が56.2%で評価されている。引き続きサービス向上に努めていく。 ・設備利用では施設の老朽化等により、少し悪いとする回答が6.5%、悪いとする回答が2.5%となっている。今後も施設管理者と十分に協議し対応を検討していく。																																
意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見 <table border="1"> <thead> <tr> <th>内容</th> <th>対応</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>【八町】 駐車場の少なすぎて不便。</td> <td>施設の構造上、駐車場の少ないため、公共交通機関の利用をお願いしております。</td> </tr> <tr> <td>【大清水】 マッサージ機を買ってほしい。</td> <td>備品の購入については、予算の範囲内で順次検討していきたいと思います。</td> </tr> <tr> <td>【大清水】 センター正面の植栽に空き缶が捨ててあり、見苦しい。</td> <td>自動販売機横にゴミ箱が設置されているため、館内で購入した缶等は捨てることができ、利用者の皆さまにもゴミ箱の利用にご協力いただいています。植栽へのゴミの投棄については、職員が都度回収するようにしています。</td> </tr> <tr> <td>【牟呂】 ロボット掃除機を購入してほしい。</td> <td>利用後の掃除用として、掃除機を用意しています。集会所等、広い部屋の掃除は大変かと思いますが、引き続きご協力をお願いします。</td> </tr> </tbody> </table>	内容	対応	【八町】 駐車場の少なすぎて不便。	施設の構造上、駐車場の少ないため、公共交通機関の利用をお願いしております。	【大清水】 マッサージ機を買ってほしい。	備品の購入については、予算の範囲内で順次検討していきたいと思います。	【大清水】 センター正面の植栽に空き缶が捨ててあり、見苦しい。	自動販売機横にゴミ箱が設置されているため、館内で購入した缶等は捨てることができ、利用者の皆さまにもゴミ箱の利用にご協力いただいています。植栽へのゴミの投棄については、職員が都度回収するようにしています。	【牟呂】 ロボット掃除機を購入してほしい。	利用後の掃除用として、掃除機を用意しています。集会所等、広い部屋の掃除は大変かと思いますが、引き続きご協力をお願いします。																						
内容	対応																																
【八町】 駐車場の少なすぎて不便。	施設の構造上、駐車場の少ないため、公共交通機関の利用をお願いしております。																																
【大清水】 マッサージ機を買ってほしい。	備品の購入については、予算の範囲内で順次検討していきたいと思います。																																
【大清水】 センター正面の植栽に空き缶が捨ててあり、見苦しい。	自動販売機横にゴミ箱が設置されているため、館内で購入した缶等は捨てることができ、利用者の皆さまにもゴミ箱の利用にご協力いただいています。植栽へのゴミの投棄については、職員が都度回収するようにしています。																																
【牟呂】 ロボット掃除機を購入してほしい。	利用後の掃除用として、掃除機を用意しています。集会所等、広い部屋の掃除は大変かと思いますが、引き続きご協力をお願いします。																																
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。 事例に応じて市と連絡・調整を行いながら迅速かつ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。経理内容についても適切な経理区分により明確化されている。			
	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。	概ね収支計画書どおりの収支状況となっており、コスト削減にも努めている。			
		収支計算書	収入の部		支出の部	
			指定管理料	47,737千円	指定管理事業費	48,013千円
			利用料金収入			
自主事業収入						
その他収入	276千円					
収支差額			0千円			

指定管理者の提案事業の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・介護予防事業「脳の健康教室」の実施 ・介護予防サロンの実施 ・「福祉センター見学と福祉のお話」～福祉センターをより知ってもら～の開催(大清水地域福祉センター) ・「防災ミニ講座」の開催(大清水地域福祉センター、牟呂地域福祉センター) ・大清水ギャラリーの設置(大清水地域福祉センター) ・デイサービス交流掲示板の設置(大清水地域福祉センター) ・高齢者セミナー「老後の備えをお早めに」の開催(牟呂地域福祉センター) ・健康講座『夜のトイレ』のお悩みこれで解消！』の開催(牟呂地域福祉センター)
-----------------	--

当年度の対応方針	<ul style="list-style-type: none"> ・社会福祉協議会で独自に実施している福祉サービスの利用がスムーズに行い易いという特性を活かし、引き続き施設利用者にとって多面で利益に繋がるようなサービスも意識した管理運営に努めて頂く。 ・施設の老朽化も進んでいることから、日常点検等により不良個所の早期発見に努めること、市と指定管理者で情報共有のうえ対策を講じていく。 ・利用者満足度が高い状態を継続できるよう、引き続き職員の質の確保及び清掃管理をしっかり行うなどで、利用者が気持ちよく過ごせる環境の維持に努めていただく。
----------	--

指定管理者の自己評価	<p>令和5年度指定管理業務において、基本協定書に基づき、適正な管理運営に取り組みました。光熱水費については、燃料価格の高騰等の影響を受けて電気代・ガス代が高騰したことにより、昨年に引き続き、非常に高い水準となっています。また、修繕に関しては、各センターともに開設より年月が経過して、建物や設備等に故障が発生することが増加しておりますので、利用者の方が安全、快適に利用できるように、迅速で適切な修繕に取り組みました。利用者数においては、今年度も、従来より実施している「脳の健康教室」など、地域の高齢者の福祉ニーズに応じた事業を実施するなど、利用者の増加を図りました。さらに、各センターにおいて例年以上に自主事業を充実させたこともあり、利用者数は新型コロナウイルス感染拡大前と比較しても増加しています。</p>
------------	--

総合評価	<p>令和5年度の指定管理業務については、事業計画書、協定書、仕様書等に基づき各地域福祉センターとも適正に管理されている。地域における社会福祉活動の拠点として、社会福祉事業に関する専門性やネットワークを活かし、市民の福祉ニーズにあわせた事業を実施している。また、利用者の困りごとに合わせて社会福祉協議会が独自で実施している福祉サービスへつなげられるのは、指定管理業務のメリットであると評価している。指定管理者が総合福祉センターと同様のため、情報共有等も円滑に行われ、連携も十分に図られている。利用者数については、減少したセンターもあるが、各センターにおいて例年以上に自主事業を充実させたこともあり、利用者数は新型コロナウイルス感染拡大前と比較しても増加した。利用者アンケートにおいて、職員対応について評価する声が98%であり、利用者満足度が非常に高い評価となっている。施設の老朽化に関しては、施設重要度や高齢者や障害者の事情を考慮し、必要であれば市と協議を行いながら迅速な対応がなされており、今後も継続していくことが望まれる。</p>
------	---

次年度の対応方針	<ul style="list-style-type: none"> ・社会福祉協議会で独自に実施している福祉サービスの利用がスムーズに行い易いという特性を活かし、引き続き施設利用者にとって多面で利益に繋がるようなサービスも意識した管理運営に努めて頂く。 ・施設の老朽化も進んでいることから、日常点検等により不良個所の早期発見に努めること、市と指定管理者で情報共有のうえ対策を講じていく。 ・利用者満足度が高い状態を継続できるよう、引き続き職員の質の確保及び清掃管理をしっかり行うなどで、利用者が気持ちよく過ごせる環境の維持に努めていただく。 ・各センターにおける自主事業の継続及び充実により、さらなる利用者増加を期待する。
----------	--