

令和5年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市老人福祉センター(仁連木・下地・高師・石巻・大岩)
所在地	豊橋市仁連木町136番地2 豊橋市下地町字宮前52番地1 豊橋市高師町字北原1番地 豊橋市石巻本町字市場7番地 豊橋市大岩町字東郷内4番地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4年度指定管理料(決算)	50,975千円
令和5年度指定管理料(決算見込)	51,134千円

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。	事業計画書に基づき、高齢者の身の周りの安全確保や健康維持を目的に利用者の意見を取り入れながら様々な講座や季節行事を実施することで、施設の利用促進と高齢者の地域社会への参加を促進している。				
	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、接遇研修等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。	危機管理対応マニュアル、非常連絡網が整備され、防火訓練等も実施されていることから、十分な取組がなされている。				
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。	利用者の決定は、規則・要綱に即し訂正に行われている。				
	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4・5年度を比較)		令和3年度	令和4年度	令和5年度	比較(R5-R4)
			開館日数	294日	293日	293日	0日
			利用者数				
			a.仁連木老人福祉センター	31,615人	37,590人	31,613人	▲ 5,977人
			b.下地老人福祉センター	30,129人	31,012人	32,106人	1,094人
			c.高師老人福祉センター	33,036人	38,587人	38,821人	234人
			d.石巻老人福祉センター	23,660人	28,276人	26,908人	▲ 1,368人
			e.大岩老人福祉センター	27,950人	30,629人	31,825人	1,196人
	f.合計	146,390人	166,094人	161,273人	▲ 4,821人		
		【要因分析】 5月のコロナ5類移行があり、利用者数の回復基調への期待があったが、趣味の団体の活動者数の減等により、前年度と比較し利用者数4,821人の減少となった。					
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"> ・意見箱の設置 ・施設使用状況一覧表の掲示 ・各種講座のPRチラシの作成・配布 ・施設のPRチラシの作成 ・地域包括支援センターと連携した講座の開催 ・FMラジオ等の取材対応によるマスメディアを利用した施設PR 					
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)	<p>利用者アンケート <施設全般> 大変満足23.9% ほぼ満足62.6% やや不満12.1% 大変不満1.4% 合計100%</p> <p><職員対応> 大変満足53.6% ほぼ満足44.3% やや不満2.1% 大変不満0% 合計100%</p> <p>アンケートの結果を分析すると、施設全般、職員対応の大変満足・ほぼ満足という回答が86.5%、97.9%あり、利用者の満足度は高いものと考えられる。</p>					

意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		対応			
		2階和室の換気扇修理(石巻)		対応済			
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。	トイレに手すりがあると嬉しい(下地)		対応済			
		2階テレビを大画面に変えて欲しい(仁連木)		R4に1Fに配備済につき保留			
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。		資金管理は確実に実行されている。また、指定管理業務とシルバー人材センター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。		消耗品費、光熱水費等の各費目において、コスト削減に努めた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	51,134千円	指定管理事業費	50,707千円	
			利用料金収入				
			自主事業収入				
その他収入							
		収支差額		427千円			

指定管理者の提案事業の実施状況	<p>高齢者の生きがい推進、健康増進につながる各種取り組みを行いました。豊橋創造大学の実習受入れを通じ、高齢者と若年層との相互理解や施設の設置目的、実施内容等のPRに努めました。</p> <p>令和5年5月からの新型コロナウイルス5類移行に伴い、前年度は中止となっていた地域の保育園、幼稚園の園児受け入れなど季節行事を徐々に復活し、活気ある老人福祉センターにもどりつつあります。</p>
-----------------	---

当年度の対応方針	引き続き、過去のノウハウや施設の特性を生かして、高い利用者満足度を維持し、繰り返し利用したくなる施設として利用増につながる運営を実施する。
----------	---

指定管理者の自己評価	<p>指定管理に関する協定書に基づき適正な施設・運営管理を継続し、より多くの高齢者に利用していただけるよう施設のPRに努め、利用者の意見等も取り入れながら利用者増加を目指しました。また自主事業として季節の行事の他に健康維持や教養の向上を目的に足もみ健康体操、笑いヨガ、水彩画教室、健康マージャン、折り紙教室等様々な事業を開催いたしました。前年度は新型コロナウイルスの関係で中止されていた七夕、クリスマス会も一部センターで再開し、新たにかごサークルや地域包括支援センター講座も開催することができました。保守・修繕等に関しては施設の老朽化も進んでいることから、年度末にかけて件数が増加しましたが、利用者の方が安全・快適に利用できるよう対応しました。また、新型コロナウイルス感染症が5類に変更された後も高齢者施設という立場からマスク着用を継続し、利用者の安心・安全対策にも努めました。</p>
------------	---

総合評価	<p>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た。</p> <p>施設利用者の意見を踏まえ、トイレの手すり設置や各センターのトイレの洋式化(ウォシュレット対応)など利用者の声をすぐに検討し、可能な範囲で改善を重ねる点は高く評価できる。その他にも、毎月1回実施される各センター長による連絡調整会議で情報共有を図り、利用者の利便性の向上を図っている点についても評価できる。</p>
------	---

次年度の対応方針	<p>今後も高齢者の目線に立った施設管理が行われるよう、シルバー人材センターのノウハウを活用してほしい。また、自治会や老人クラブなど地元の方との良好な関係づくり、新たな自主事業の企画、安心安全な施設運営などにも引き続き意欲的に取り組んでほしい。施設の老朽化対策と施設利用の周知を行い、利用者増につながる運営を期待する。</p>
----------	---