

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4年度指定管理料(決算)	1,976千円
令和5年度指定管理料(決算見込)	2,044千円

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4・5年度を比較)	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和3年度</th> <th>令和4年度</th> <th>令和5年度</th> <th>比較(R5-R4)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td>294日</td> <td>293日</td> <td>293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>a. 個人利用者数</td> <td>4,672人</td> <td>5,874人</td> <td>5,992人</td> <td>118人</td> </tr> <tr> <td>b. 団体利用者数</td> <td>515人</td> <td>884人</td> <td>1,721人</td> <td>837人</td> </tr> </tbody> </table>						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. 個人利用者数	4,672人	5,874人	5,992人	118人	b. 団体利用者数	515人	884人	1,721人	837人
				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. 個人利用者数	4,672人	5,874人	5,992人	118人																											
b. 団体利用者数	515人	884人	1,721人	837人																												
【要因分析】 開館日は令和4年度と同じ293日だが、利用者数は個人利用者118人増、団体利用者837人増と、前年度より大幅な増加となった。																																
サービス向上等への取組状況	施設PRやサービス向上への取組みは実施されているか。	令和5年5月に新型コロナウイルス感染症が2類から5類になったが、重症化リスクの高い高齢者利用施設であることから、引き続き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施設周知の実施。																														
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9.1% ほぼ満足71.2% やや不満19.7% 大変不満0% 合計100% <職員対応> 大変満足60.6% ほぼ満足37.9% やや不満1.5% 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について、令和4年度は、やや不満が60.4%だったが、令和5年度には19.7%に改善されている。その要因として、和室エアコン交換により和室での利用が快適になったことが考えられる。職員対応については令和4年度の大変満足が63.5%から60.6%と引き続き6割の高い値を示している。</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																											
		設備を新しくしてほしい			6月にエアコン交換済																											
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。	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	2,044千円	指定管理事業費	2,036千円
			利用料金収入			
自主事業収入						
その他収入						
			収支差額	8千円		

指定管理者の提案事業の実施状況	定期的な地域包括支援センターによる健康管理の講座や、老人クラブの行事開催により、高齢者の健康維持・教養の向上などを推進。
-----------------	--

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	令和5年度新型コロナウイルス感染症が2類から5類になったが、引き続き手洗い、消毒、換気など感染防止が行われた。その結果施設を安心して利用できるという認識を利用者が持ち、大幅な利用者増に繋がった。満足度アンケートでは施設全般について、6月の和室エアコン交換の影響もあり、ほぼ満足が71.2%と前年度より高い値になったが、まだまだ改善の余地がある。今後も、感染予防対策を行いつつ、適切な管理と親切な対応を心がけたい。
------------	--

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。 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。 地域包括支援センターによる講座の開催や、自治会や老人クラブの行事の際に子どもや若者にも参加してもらうことで次の世代への施設PRをすることができた。 職員対応については、大変満足60.6%ほぼ満足37.9%を合わせると98.5%になり非常に高く評価できる。
------	--

次年度の対応方針	今まで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するとともに、利用者増につながる運営を期待する。また、利用者から親しまれる施設を目指し、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。特に老人クラブの行事開催により、高齢者の健康維持・教養の向上などに努めてほしい。
----------	--

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4年度指定管理料(決算)	1,976千円
令和5年度指定管理料(決算見込)	2,044千円

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4・5年度を比較)	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和3年度</th> <th>令和4年度</th> <th>令和5年度</th> <th>比較(R5-R4)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td>294日</td> <td>293日</td> <td>293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>a. 個人利用者数</td> <td>6,253人</td> <td>6,358人</td> <td>8,173人</td> <td>1,815人</td> </tr> <tr> <td>b. 団体利用者数</td> <td>1,938人</td> <td>2,293人</td> <td>2,854人</td> <td>561人</td> </tr> </tbody> </table>		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. 個人利用者数	6,253人	6,358人	8,173人	1,815人	b. 団体利用者数	1,938人	2,293人	2,854人	561人
				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. 個人利用者数	6,253人	6,358人	8,173人	1,815人																							
b. 団体利用者数	1,938人	2,293人	2,854人	561人																								
【要因分析】 開館日は令和4年度と同じ293日だが、利用者数は個人利用者1,815人増、団体利用者561人増と、前年度より大幅な増加となった。																												
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。	令和5年5月に新型コロナウイルス感染症が2類から5類になったが、重症化リスクの高い高齢者利用施設であることから、引き続き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施設周知の実施。																										
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46.4% ほぼ満足46.4% やや不満7.2% 大変不満0% 合計100% <職員対応> 大変満足72.5% ほぼ満足26.1% やや不満1.4% 大変不満0% 合計100%</p> <p>アンケートの結果を分析すると、施設全般は大変満足・ほぼ満足を合わせると92.8%、職員対応は大変満足・ほぼ満足を合わせると98.6%、どちらも大変高い評価を得ている。</p>																										
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>全般的に古い 特に畳が古くなった</td> <td>今後検討する</td> </tr> <tr> <td>維持、運営費は公開されないのか</td> <td>事業報告書については豊橋市HP(資産経営課)で公表</td> </tr> </tbody> </table>	内容	対応	全般的に古い 特に畳が古くなった	今後検討する	維持、運営費は公開されないのか	事業報告書については豊橋市HP(資産経営課)で公表																				
		内容	対応																									
全般的に古い 特に畳が古くなった	今後検討する																											
維持、運営費は公開されないのか	事業報告書については豊橋市HP(資産経営課)で公表																											
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	収支計算書	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	2,044千円	指定管理事業費	2,036千円
			利用料金収入			
自主事業収入						
その他収入						
			収支差額	8千円		

指定管理者の提案事業の実施状況	多くの高齢者が健康の増進、教養の向上、レクリエーションに取り組めるよう、新規施設利用者獲得のための声掛けを実施。高齢者の介護予防や健康づくり・相互の生活支援・生きがいの場として施設を提供。
-----------------	--

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、繰り返し利用しな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	これまで感染予防のため自粛していた個人利用者が、令和4年度以上に利用を再開し始めた。令和5年度の利用者数は個人利用で1,815人、団体利用561人、前年度より増加となった。しかし、コロナ感染予防前の利用者数には戻っていないのが現状である。職員対応は大変満足・ほぼ満足を合わせて98.6%という高い満足度を得た。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。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。地域包括支援センターによる講座の開催や、自治会や老人クラブの行事の際に子どもや若年高齢者世代に参加してもらうことで施設PRをすることができた。職員対応については、大変満足72.5%・ほぼ満足26.1%を合わせると98.6%になり非常に高く評価できる。
------	---

次年度の対応方針	今まで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するとともに、地元の自治会や老人クラブと連携し、利用者増につながる運営を期待する。また、引き続き地域に密着し利用者から親しまれる施設を目指し、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4年度指定管理料(決算)	1,976千円
令和5年度指定管理料(決算見込)	2,044千円

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4・5年度を比較)	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和3年度</th> <th>令和4年度</th> <th>令和5年度</th> <th>比較(R5-R4)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td>294日</td> <td>293日</td> <td>293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>a.個人利用者数</td> <td>3,333人</td> <td>3,319人</td> <td>3,468人</td> <td>149人</td> </tr> <tr> <td>b.団体利用者数</td> <td>1,595人</td> <td>1,909人</td> <td>1,772人</td> <td>▲137人</td> </tr> </tbody> </table>						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.個人利用者数	3,333人	3,319人	3,468人	149人	b.団体利用者数	1,595人	1,909人	1,772人	▲137人
				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.個人利用者数	3,333人	3,319人	3,468人	149人																											
b.団体利用者数	1,595人	1,909人	1,772人	▲137人																												
【要因分析】 令和3年度から再開した、体操、脳トレ教室は引き続き実施されたが開催回数が減り、団体利用者数は137人減となった。																																
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。	令和5年5月に新型コロナウイルス感染症が2類から5類になったが、重症化リスクの高い高齢者利用施設であることから、引き続き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施設周知の実施。																														
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31.6% ほぼ満足57.9% やや不満10.5% 大変不満0% 合計100% <職員対応> 大変満足55.3% ほぼ満足44.7% やや不満0% 大変不満0% 合計100%</p> <p>アンケートの結果を分析すると、施設全般について、老朽化等によるやや不満が10.5%だが、大変満足31.6%、ほぼ満足57.9%を合わせて89.5%。職員対応については大変満足55.3%、ほぼ満足44.7%を合わせて100%と高い評価を得ている。</p>																														
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>量をかえてほしい</td> <td>使用するに問題はないため、今後の検討</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		内容	対応	量をかえてほしい	使用するに問題はないため、今後の検討																									
内容	対応																															
量をかえてほしい	使用するに問題はないため、今後の検討																															
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	収支計算書	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	2,044千円	指定管理事業費	2,033千円
			利用料金収入			
自主事業収入						
その他収入						
			収支差額	11千円		

指定管理者の提案事業の実施状況	地域包括支援センターと連携し、介護予防体操などの魅力的な講座を開設。敬老会や三世交代事業で、子供や若者にも参加していただくことで、老人憩の家について知っていただき、次の世代に向けてのPRも実施。
-----------------	---

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、繰り返し利用しな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	令和5年度は新型コロナウイルス感染症が2類から5類になり、個人利用者数は149人増加した。しかし、団体利用者数は令和3年度から再開した体操、脳トレ教室は引き続き開催されたが開催数が減ったため利用者減となっている。今後は、教室の開催数を増やし、団体利用者数増加に努め、利用者の満足度を維持していきたい。
------------	--

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。 地域包括支援センターによる講座の開催や、自治会や老人クラブの行事の際に子どもや若者にも参加してもらうことで次の世代への施設PRをすることができた。 職員対応については、大変満足55.3%、ほぼ満足44.7%で合わせると100%と高い評価を得ており高く評価できる。
------	--

次年度の対応方針	今まで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するとともに、利用者増につながる運営を期待する。また、利用者に親しまれる施設を心掛け、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。特に地域包括支援センターと連携し、介護予防体操などの魅力的な講座の開催を期待する。
----------	--