

令和5年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市高齢者活動センター(牟呂・石巻)
所在地	豊橋市牟呂町字東里42番地2 豊橋市石巻本町字市場5番地
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)	11,836千円
令和5年度指定管理料(決算見込)	11,982千円

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定目的に沿った事業が実施されているか。	高齢者の就業活動、創造活動及び地域交流による生きがい推進の場として、ソーイング(着物リメイク)、刃物砥ぎ、手芸、しめ縄、障子・襖・網戸張り替え、ビニール袋製作等が実施されている。																														
	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。	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、個人情報保護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、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. 牟呂高齢者活動センター</td> <td>13,365人</td> <td>13,906人</td> <td>12,342人</td> <td>▲ 1,564人</td> </tr> <tr> <td>b. 石巻高齢者活動センター</td> <td>3,911人</td> <td>3,960人</td> <td>3,857人</td> <td>▲ 103人</td> </tr> <tr> <td>c. 合計</td> <td>17,276人</td> <td>17,866人</td> <td>16,199人</td> <td>▲ 1,667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. 牟呂高齢者活動センター	13,365人	13,906人	12,342人	▲ 1,564人	b. 石巻高齢者活動センター	3,911人	3,960人	3,857人	▲ 103人	c. 合計	17,276人	17,866人	16,199人	▲ 1,667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. 牟呂高齢者活動センター	13,365人	13,906人	12,342人	▲ 1,564人																													
b. 石巻高齢者活動センター	3,911人	3,960人	3,857人	▲ 103人																													
c. 合計	17,276人	17,866人	16,199人	▲ 1,667人																													
【要因分析】 昨年度に引き続きシルバー感謝祭を牟呂高齢者活動センターで実施するなど、利用者数の増を図ったが伸び悩み、前年度と比較し利用者数1,667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"> ・感謝祭の開催 ・独自事業ソーイング班の外部出店 ・高齢者の技術を生かした刃物砥ぎ ・高齢者向けスマホ教室の開催 																															
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18.7% ほぼ満足70.3% やや不満11.0% 大変不満0% 合計100%</p> <p><職員対応> 大変満足27.4% ほぼ満足72.6% 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、職員対応の大変満足・ほぼ満足という回答が89%、100%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	<table border="1"> <thead> <tr> <th>内容</th> <th>対応</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>駐輪場にサイクルスタンドを設置して欲しい</td> <td>各センター対応済</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	内容	対応	駐輪場にサイクルスタンドを設置して欲しい	各センター対応済																											
内容	対応																																
駐輪場にサイクルスタンドを設置して欲しい	各センター対応済																																
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。	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。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。	当初見込みと比較して、消耗品費・修繕費が増加したためマイナス収支となっている。			
		収支計算書	収入の部		支出の部	
			指定管理料	11,982千円	指定管理事業費	12,354千円
			利用料金収入			
			自主事業収入			
その他収入						
			収支差額	-372千円		

指定管理者の提案事業の実施状況	<p>豊橋市シルバー人材センターが企画・実施した「健康チャレンジWEEK」を各センターにて積極的にPRし、センターを利用する高齢者に対し日頃の運動習慣や健康に対する意識向上に努めました。近隣公園清掃、交通安全立哨活動を通じ、地域貢献とともにセンター活動をPRしました。就業体験(ビニール袋製作)を実施し、高齢者の就業支援を行いました。「安全バトロール」を実施し、作業事故防止に努めました。豊橋警察署の交通課と協力し、啓発グッズの配布等、高齢者に対し交通安全啓発活動を実施しました。</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	<p>指定管理に関する協定に基づき、適正な施設・運営管理に取り組みました。昨年度に引き続きシルバー感謝祭を牟呂高齢者活動センターで開催し、近隣住民含め多数来場をいただき施設のPRも行うことができました。就業支援事業に関しては就業情報閲覧のためのセンター来訪者が増加しました。牟呂、石巻高齢者活動センターで開催したスマホ教室は高齢者へのスマホ普及を受け参加者に好評でした。ソーイングに関しては石巻高齢者活動センターにも拠点を拡大し、次年度からの利用者増加の基盤づくりを行いました。保守・修繕等に関し、牟呂高齢者活動センターで従来の和室をフローリング化し利用頻度と利便性の向上を図りました。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、実施状況も概ね良好であった。また、施設において昨年度に続き感染症予防が実施され、利用者の安心につながっている。昨年度同様、感謝祭やスマホ教室が開催されたが、利用者数増加に繋がらなかったのは非常に残念である。</p>
------	---

次年度の対応方針	<p>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、自主事業の拡充や定年退職後も就業を望む高齢者の声・社会的ニーズに応えるなど、利用者増につながる運営を期待する。牟呂高齢者活動センターの2階和室をフローリングにしたことで、利便性の向上による利用者数増加が期待できる。また、施設使用者数の正確な把握について改善を求める。</p>
----------	--