

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4年度指定管理料(決算)	35,307千円
令和5年度指定管理料(決算見込)	35,733千円

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。	ポストコロナで形式を工夫しながら、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	事業計画書等に従い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、「みんなのコミュニケーション」講座への参加で障害者理解を促し、日々の業務に役立っている。															
	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、条例・施行規則に則して適正に行っている。															
	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>293日</td> <td>293日</td> <td>294日</td> <td>1日</td> </tr> <tr> <td>延べ利用者数</td> <td>26,688人</td> <td>33,557人</td> <td>37,544人</td> <td>3,987人</td> </tr> </tbody> </table>		R3年度	R4年度	R5年度	比較(R5-R4)	開館日数	293日	293日	294日	1日	延べ利用者数	26,688人	33,557人	37,544人	3,987人
				R3年度	R4年度	R5年度	比較(R5-R4)											
	開館日数	293日	293日	294日	1日													
	延べ利用者数	26,688人	33,557人	37,544人	3,987人													
【要因分析】 新型コロナウイルス感染症の影響が徐々に落ち着いてきたため、延べ利用者数は、令和2年度の23,745人から年度毎に回復傾向にある。																		
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。 事業実施後のアンケートなどを参考に、「ホースセラピー体験」、「ひなまつりクッキング」(新規)などを開催、サービス向上に努めている。 																
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)	<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 41% ほぼ満足 58% やや不満 1% 大変不満 0%</p> <p>[職員対応について] 大変満足 68% ほぼ満足 31% やや不満 1% 大変不満 0%</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、職員対応ともに99%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、「清掃が行き届いている」「部屋の準備や予約対応等快く応じていただきありがたい」などの意見があった。</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>非常階段に手すりをつけてほしい</td> <td>改修時の課題として検討</td> </tr> <tr> <td>「目で聴くテレビ」の受信機を新しく交換し、視聴可能にしてほしい</td> <td>Wifiを整備後、R6年度に可能</td> </tr> <tr> <td>体育館の扇風機の調子が悪いので直してほしい</td> <td>新しく購入</td> </tr> </tbody> </table>	内容	対応	非常階段に手すりをつけてほしい	改修時の課題として検討	「目で聴くテレビ」の受信機を新しく交換し、視聴可能にしてほしい	Wifiを整備後、R6年度に可能	体育館の扇風機の調子が悪いので直してほしい	新しく購入								
		内容	対応															
		非常階段に手すりをつけてほしい	改修時の課題として検討															
「目で聴くテレビ」の受信機を新しく交換し、視聴可能にしてほしい	Wifiを整備後、R6年度に可能																	
体育館の扇風機の調子が悪いので直してほしい	新しく購入																	
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。	みんなのトイレの照明が早く消えてしまうとの苦情に対し、建築課に操作方法を確認し、3分に延長した。																

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。	実施されている。仕様書に基づき、四半期毎に収支状況報告書を適切に提出した。			
	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。	水道光熱費の増加等、計画を超えた支出もあったが、他の予算科目で調整し、全体として赤字にならない運営を行った。			
		収支計算書	収入の部		支出の部	
			指定管理料	35,733千円	指定管理事業費	35,548千円
			利用料金収入			
			自主事業収入			
その他収入						
収支差額				185千円		

指定管理者の提案事業の実施状況	<p>自主事業として、以下のとおり実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スポーツ文化教室：12講座・67コマ 参加者数：728人（前年度より78人増） （STT、卓球、クラフト、パステル、ダンス、ポッチャ（水曜日開催）、ポッチャ（日曜日開催）、水泳、テニス、絵手紙、寄せ植え、陶芸） ・障害児余暇支援事業：6講座 参加者数：224人（前年度より175人増） （木登り、サマースクール、親子陶芸、ホースセラピー、ひなまつりクッキング、春休み映画会） ・教養講座：4講座 参加者数87人（前年度より21人増） （緑のカーテン、南極の話、クリスマスレク、腸内細菌と共生） ・会館活性化：4講座 参加者数407人（前年度より17人増） （セタライフ、トワイライトライブ、新年のつどい、春こいまつり） ・避難所体験：4講座 721人（前年度より302人増） （防災タイム、親子防災教室、避難所体験、3.11を忘れない集い）
-----------------	--

当年度の対応方針	<p>新型コロナウイルスの感染症法上の位置づけが5類に移行される状況において、イベント内容や実施方法の検討などを行うとともに、必要に応じた感染防止対策を講じた上でイベントを実施し、障害者の生活・文化・健康の向上に役立てる施設として利用を促すことができる運営に努めていきたい。</p> <p>施設管理については老朽化に伴う故障や破損がみられることから、引き続き日常的な安全点検に注力し、補修等が必要な場合は緊急性の有無を判断したうえでの対応を期待する。</p>
----------	---

指定管理者の自己評価	<p>利用人数が前年度に比べて少し増加した。日本社会の高齢化に伴い、さくらピアの利用者も障害のあるなしを問わず高齢者が多くなった。また、社会福祉制度の充実で障害児の親も就労する方が多くなった。以上の点を考慮し、講座やイベントの開催日や内容について工夫した。</p> <p>障害者団体の特性を最大限に生かした「みんなのコミュニケーション」への協力と、9月初旬の2週間に会館利用者全員を対象に行う「防災タイム」は全国的にも類のない意義深い事業であると自負している。</p> <p>建物管理は、6月の豪雨で体育館が浸水し、事務所奥の部屋の天井が落ちるといった被害があったため、市と協議して修繕していただいている。毎日の点検で利用者で事故が起きないように、事前の配慮を常に心がけた。また利用者会議で直接要望を聞き運営に反映させている。</p>
------------	---

総合評価	<p>スポーツ文化教室や障害児余暇支援事業といった各種イベントを開催し、昨年度よりも多くの参加者を集めることができた。こうした活動によって、障害者（児）の社会参加を促進したという点で評価できる。</p> <p>光熱水費の増加等、経費の管理が大変な状況が続いているが、限られた予算の中で適切な運営を行っている。</p> <p>施設管理についても、6月の体育館浸水に対して応急処置を迅速に行うなど、利用者に対して配慮ある対応ができている。</p>
------	---

次年度の対応方針	<p>コロナ禍で減少した利用者数については、各種イベントを開催するなどした結果、順調に利用者数を回復させているため、引き続き魅力あるイベントの実施に努めていただきたい。</p> <p>施設管理については老朽化に伴う故障や破損がみられることから、引き続き日常的な安全点検に注力し、補修等が必要な場合は緊急性の有無を判断したうえでの対応を期待する。</p>
----------	--