

令和2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)
令和元年度指定管理料(決算)	1,816千円
令和2年度指定管理料(決算見込)	1,818千円

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元年・令和2年度を比較)		平成30年度	令和元年度	令和2年度	比較(R2-R1)
			開館日数	293日	290日	262日	▲28日
			利用者数				
	a. 個人利用者数	8,291人	7,314人	3,924人	▲3,390人		
	b. 団体利用者数	1,329人	1,068人	513人	▲555人		
		【要因分析】 新型コロナウイルス感染症の影響で利用者数が個人利用で3,390人、団体利用で555人前年度より大幅に減少した。					
	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。	・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周知の実施。				

施設利用状況に関する事項	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 施設全般 大変満足15.6% ほぼ満足75.6% やや不満8.8% 大変不満0.0% 合計100.0% 職員対応 大変満足48.9% ほぼ満足51.1% やや不満0.0% 大変不満0.0% 合計100.0% アンケートの結果を分析すると、施設全般について、やや不満が大幅に減少（33.3%→8.8%）した。大変不満も0%に改善。職員対応も大変満足が大幅に増加（34.9%→48.9%）。			
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容	対応		
			ヘルストロンを最新モデルにしてほしい	利用に支障がなく、多額の費用を要するため対応が困難		
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	1,818千円	指定管理事業費	1,796千円
			利用料金収入			
			自主事業収入			
			その他収入			
		収支差額	22千円			
指定管理者の自己評価	新型コロナウイルス感染症の影響を受け個人利用者数、団体利用者数ともに大幅に減少した。利用者の方々からは老人憩の家を身近な場所と感じてもらっていると実感しているため、感染予防対策を行いつつ、今後も適切な管理と親切な対応を心がけたい。					
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。新型コロナウイルス感染症の影響もあり、利用者が伸び悩んだが、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お願いしたい。					

令和2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)
令和元年度指定管理料(決算)	1,816千円
令和2年度指定管理料(決算見込)	1,817千円

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元年・令和2年度を比較)		平成30年度	令和元年度	令和2年度	比較(R2-R1)
			開館日数	293日	290日	262日	▲28日
			利用者数				
	a. 個人利用者数	10,252人	10,109人	4,976人	▲ 5,133人		
	b. 団体利用者数	3,961人	4,090人	2,123人	▲ 1,967人		
		【要因分析】 新型コロナウイルス感染症の影響で利用者数が個人利用で5,133人、団体利用で1,967人前年度より大幅に減少した。					
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。	・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周知の実施。					

施設利用状況に関する事項	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 施設全般 大変満足40.6% ほぼ満足53.6% やや不満5.8% 大変不満0.0% 合計100.0% 職員対応 大変満足81.2% ほぼ満足18.8% やや不満0.0% 大変不満0.0% 合計100.0% アンケートの結果を分析すると、職員対応は大変満足・ほぼ満足という回答が100%であり、施設全般で増えたやや不満5.8%は施設老朽化によるものに対しての増加であると考えられる。			
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		対応	
			いろいろな話題が耳に入り勉強になります。皆、仲良くおしゃべりしながら楽しく使用しています。		-	
			いつも楽しく使用させていただきありがとうございました。		-	
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	1,817千円	指定管理事業費	1,809千円
			利用料金収入			
自主事業収入						
その他収入						
		収支差額		8千円		
指定管理者の自己評価		新型コロナウイルス感染症の影響があり、利用者自体は減少したが、使用者の満足度は高く、アンケートでも多くの感謝の言葉を頂く結果につながった。趣味の教室や自主サークルを楽しみにされる方も多く、憩の家の意義を十分果たしている。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。新型コロナウイルス感染症の影響で利用者数自体は減少したが利用者の満足度は高い。利用者アンケートにおける職員対応の満足度の高さなど、評価できる点がたくさんある。 引き続き地域に密着した施設として地域の方に頻繁に利用してもらえよう、感染予防に十分に注意を払いながら運営をお願いしたい。				

令和2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)
令和元年度指定管理料(決算見込)	1,816千円
令和2年度指定管理料(決算)	1,817千円

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元年・令和2年度を比較)		平成30年度	令和元年度	令和2年度	比較(R2-R1)
			開館日数	293日	290日	262日	▲28日
			利用者数				
			a. 個人利用者数	6,346人	5,734人	3,419人	▲2,315人
			b. 団体利用者数	1,696人	1,596人	722人	▲874人
【要因分析】	新型コロナウイルス感染症の影響で利用者数が個人利用で2,315人、団体利用で874人前年度より大幅に減少した。						
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。	<p>・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周知の実施。令和2年度は、利用者を増加させるため、自治会や地域包括支援センターと打ち合わせをしたり、地元住民に向けてアンケートを実施した。施設PRのチラシを回覧したり、健康に関する教室も開催した。残念ながら新型コロナウイルス感染症の影響があり、利用者自体は減少したが、地域に密着した施設づくりを目指し、自治会や老人クラブの協力を得て周知を図ることができた。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。</p>					

施設利用状況に関する事項	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 施設全般 大変満足22.0% ほぼ満足46.3% やや不満26.8% 大変不満4.9% 合計100.0% 職員対応 大変満足80.5% ほぼ満足19.5% やや不満0.0% 大変不満0.0% 合計100.0% アンケートの結果を分析すると施設全般の大変満足・ほぼ満足は昨年と比較すると32%減少しているが、職員対応は大変満足・ほぼ満足が昨年同様100%のため、施設自体の老朽化に対しての不満のため減少と考えられる。			
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		対応	
			パイプイスが少ない		R3年1月14日6脚追加	
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	1,817千円	指定管理事業費	1,804千円
			利用料金収入			
			自主事業収入			
その他収入						
		収支差額		13千円		
指定管理者の自己評価	令和2年度は、利用者を増加させるため、自治会や地域包括支援センターと打ち合わせをしたり、地元住民に向けてアンケートを実施した。施設PRのチラシを回覧したり、健康に関する教室も開催した。残念ながら新型コロナウイルス感染症の影響があり、利用者自体は減少したが、地域に密着した施設づくりを目指し、自治会や老人クラブの協力を得て周知を図ることができた。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。利用者アンケートでは、職員の対応100%満足という回答を得ており大変評価できる。引き続き利用者の声を大切に丁寧な対応に努めてほしい。新型コロナウイルスの感染予防に力を入れつつ、引き続き親切な対応を心がけてほしい。					