

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)
令和元年度指定管理料(決算)	11,375千円
令和2年度指定管理料(決算見込)	11,503千円

	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。	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、しめ縄・ビニール袋製作などが実施されている。																														
	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、接遇研修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)	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;"></th> <th style="width: 15%;">平成30年度</th> <th style="width: 15%;">令和元年度</th> <th style="width: 15%;">令和2年度</th> <th style="width: 15%;">比較(R2-R1)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td style="text-align: center;">293日</td> <td style="text-align: center;">290日</td> <td style="text-align: center;">262日</td> <td style="text-align: center;">▲28日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td>a.牟呂高齢者活動センター</td> <td style="text-align: center;">12,954人</td> <td style="text-align: center;">12,637人</td> <td style="text-align: center;">14,716人</td> <td style="text-align: center;">2,079人</td> </tr> <tr> <td>b.石巻高齢者活動センター</td> <td style="text-align: center;">3,841人</td> <td style="text-align: center;">3,726人</td> <td style="text-align: center;">2,950人</td> <td style="text-align: center;">▲776人</td> </tr> <tr> <td>c.合計</td> <td style="text-align: center;">16,795人</td> <td style="text-align: center;">16,363人</td> <td style="text-align: center;">17,666人</td> <td style="text-align: center;">1,303人</td> </tr> </tbody> </table>		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.牟呂高齢者活動センター	12,954人	12,637人	14,716人	2,079人	b.石巻高齢者活動センター	3,841人	3,726人	2,950人	▲776人	c.合計	16,795人	16,363人	17,666人	1,303人
				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.牟呂高齢者活動センター	12,954人	12,637人	14,716人	2,079人																													
b.石巻高齢者活動センター	3,841人	3,726人	2,950人	▲776人																													
c.合計	16,795人	16,363人	17,666人	1,303人																													
【要因分析】 牟呂高齢者活動センターについては、シルバー登録会員が前年度より125名増加しているため、入会説明会・交付会及び仕事の閲覧等でシルバーとしての活動が増えたことにより、前年比1割強の増加となりました。石巻高齢者活動センターについては、新型コロナウイルス感染症の影響によりビニール袋制作等の就業が減少したため2割減となりました。																																	
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。	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者を対象とした講座(マナー、清掃など)を実施し、その機会を利用して施設をPRしている。 ・多彩な自主事業を実施し、サービスの向上を図っている。 																															

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）	<p>利用者アンケート 施設全般 大変満足24.6% ほぼ満足68.7% やや不満6.0% 大変不満0.7% 合計100% 職員対応 大変満足45.9% ほぼ満足53.4% やや不満0.7% 大変不満0.0% 合計100%</p> <p>・アンケートの結果を分析すると、施設全般で大変満足・ほぼ満足という回答が93.3%、職員対応で大変満足・ほぼ満足という回答が99.3%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>自販機がほしい(牟呂・石巻)</td> <td>近くの公共施設の自販機を利用していただくことで対応</td> </tr> <tr> <td>もっとコミュニケーションがほしい</td> <td>引き続き親切で丁寧な対応をすることで、職員対応への満足度を高める</td> </tr> <tr> <td>友人の紹介で知ったので、これから利用したい</td> <td>—</td> </tr> </tbody> </table>		内容	対応	自販機がほしい(牟呂・石巻)	近くの公共施設の自販機を利用していただくことで対応	もっとコミュニケーションがほしい	引き続き親切で丁寧な対応をすることで、職員対応への満足度を高める	友人の紹介で知ったので、これから利用したい	—
			内容	対応								
			自販機がほしい(牟呂・石巻)	近くの公共施設の自販機を利用していただくことで対応								
もっとコミュニケーションがほしい	引き続き親切で丁寧な対応をすることで、職員対応への満足度を高める											
友人の紹介で知ったので、これから利用したい	—											
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、人件費・委託料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	11,503千円	指定管理事業費	12,076千円
			利用料金収入			
自主事業収入						
その他収入						
			収支差額	-573千円		

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、適正な管理に取り組みました。ただし、新型コロナウイルス感染症拡大防止のために独自事業の開催見合わせ、また利用者の自主規制等により、石巻高齢者活動センターでは利用者が大きく落ち込みました。牟呂高齢者活動センターはシルバー人材センターの入会説明会の参加者数増加により、前年度を上回る利用者数となりました。</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。</p> <p>また、新型コロナウイルス感染症の影響があったにもかかわらずシルバー人材センターの会員数の増加や施設利用者数の増加に努めていることが評価できる。今後もシルバー人材センターのノウハウを活用し、定年退職後も就業を望む高齢者の声、また高齢者就業を求める社会的ニーズに応えるための活動を推進しながら、適正な施設管理に努めてほしい。</p>
------	--