

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)
令和元年度指定管理料(決算)	35,663千円
令和2年度指定管理料(決算見込)	34,079千円

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。	仕様書等に基づき適正に行った。				
	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。	新型コロナウイルス感染症の影響で中止されたイベントはあったものの、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っている。				
	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。	<ul style="list-style-type: none"> 防火管理講習等、業務上必要な講習会に参加。 DVD「きこえなかったあの日」視聴による障害者防災への理解促進。 				
	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。	協定書に基づき「個人情報取扱特記事項」を遵守し、個人情報保護について適正に管理されている。				
	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、9月に2週間の「防災タイム」を設け避難体験をする等、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。	利用者には、公平、平等な対応をしている。				
	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・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	290日	0日
			利用者数				
a. イベント等開催	3,469回	3,363回	2,484回	▲879回			
b. 延べ利用者数	54,575人	52,164人	23,745人	▲28,419人			
【要因分析】 緊急事態宣言発出により相談・窓口業務以外を休館した期間、団体利用の制限した期間があった。屋外プールの利用中止も影響した。							
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"> 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。 新型コロナウイルス感染症対策に関連するイベント(文化教室「マスクの会話を工夫しよう」等)を開催する等、新しいニーズに応える取り組みにも積極的である。 					
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)	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66% ほぼ満足30% やや不満4% 大変不満0% [職員対応について] 大変満足77% ほぼ満足19% やや不満4% 大変不満0% 合計 100% 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96%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、「行事や教室がいろいろあり、楽しくワクワクする」「文化祭の展示が1週間あったのでゆっくり見られてよかった」などの意見があった。					

施設利用状況に関する事項	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		対応	
			駐車場の出入口に一時停止ラインがあるとよい。		黄色のラインをひきました	
			カラカミの表装を替えて欲しい。		新しくなりました	
	いつも館内が清潔でコロナ対策もしっかりしていただき嬉しい。		—			
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。	トイレの照明を人感センサー型に替えてほしいという意見に対し、衛生面と経費等を考慮し点灯したままの対応とした。				
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。	資金管理は確実に実行されている。また、指定管理業務とその他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。	新型コロナウイルス感染症の影響によるイベント中止等から当初の計画より支出額減となった(余剰は減額分として市に戻入処理を行った)。			
		収支計算書	収入の部		支出の部	
			指定管理料	34,079千円	指定管理事業費	33,957千円
			利用料金収入	0千円		
			自主事業収入	0千円		
			その他収入	0千円		
収支差額		122千円				

指定管理者の自己評価	<p>2020年度は、利用件数、利用者数とも新型コロナ感染予防のため軒並み減少。スポーツ文化教室は、12講座、51コマ実施。コロナウイルス感染状況を常に考慮しながら、定員の縮小、消毒の徹底等に留意し可能な範囲で実施した。</p> <p>コロナ禍緊急新企画として、「マスクの会話を工夫しよう」を開催、好評を得た。さくらカフェは飲食を伴う部分は割愛し、座学のみとした。七夕ライブ、トワイライトライブは感染対策をして実施。音楽イベントは中止が多かったため、皆さんとても喜んでいただいていた。出演者も参加者もマスクのままで、少し和んだ時間を過ごすことができた。春こいまつりは、作品展示を7日間開催。ステージ発表は動画上映とした。バザー、体験等は中止。来館者プレゼントに東北の福祉施設のお菓子を利用した。作品もゆっくり鑑賞できて作品展は好評だった。避難所体験は、縮小し定員30名で座学のみにした。「トイレの話」と「新しい避難様式」の講義。事前アンケートを実施し200余名の利用者に協力していただいた。非常持ち出し袋の所持率が社会一般よりさくらピアの利用者の方が多かったことは、12年間の防災活動の成果と言える。防災タイムは2週間、61グループ延べ446名が参加。親子防災は、発達障害の理解講座とポッチャ体験を実施。防災関連事業の報告書を作成して配布。2021年は東日本大震災から10年。1月1日の東愛知新聞の防災特集で大きく紙面にさくらピアの防災活動が紹介された。3.11を忘れない集いは、「聞こえなかった3.11」の映画上映。「サマースクール」は、今年度、豊橋市視聴覚教育センターが移動プラネタリウムを購入し、初出張で開催した。</p> <p>コロナの影響で利用者数は半減したが、感染対策を徹底し可能な範囲で事業を開催、障害者の心身の健康を支える機会を提供することができた。</p> <p>建物管理は老朽化が進み雨漏り等心配な場所も多いが、日常の点検を丁寧に行い利用者の安全利用に心掛けた。</p>
------------	---

総合評価	<p>利用者数については、緊急事態宣言による相談・窓口業務以外の休館期間及び団体利用の制限の影響により、前年度より大幅に減少した。しかし、新型コロナウイルス感染症対策を講じ内容を見直しながらも従来のイベントをできる限り実施しようとしていること、また「新しい生活様式」等を踏まえ新たなニーズに応えるイベントを開催していることは、評価できる。</p> <p>施設の管理については職員が安全点検を実施しており、利用者が検温・消毒等をスムーズに行えるような工夫(説明の掲示等)もなされている。施設の老朽化に伴い故障等がみられる箇所があるため、引き続き適切な点検をお願いしたい。</p>
------	--