

令和元年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	総合福祉センター
所在地	豊橋市前畑町115番地
指定管理者	社会福祉法人豊橋市社会福祉協議会
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	福祉部福祉政策課(0532-51-2355)
平成30年度指定管理料(決算)	47,104千円
令和元年度指定管理料(決算見込)	47,833千円

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。 仕様書に基づき適切に行われている。																									
	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。 事業計画書に基づき「脳の健康教室」等の介護予防事業や高齢者セミナーを実施するなど、福祉ニーズにあわせた効果的な事業が行われている。また、地域の小学生等市民に対し、総合福祉センターを知ってもらう行事として「あいトピア見学と福祉のお話」を開催し、利用者の増加を図る取り組みが行われている。																									
	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。 仕様書で定めた適切な人員配置がなされている。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。管理業務に関する指揮命令系統も適切である。																									
	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。 普通救命講習等、建物管理職員への研修を実施している。																									
	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。 個人情報保護規定を策定し、職員に対し個人情報保護に関する教育を実施するなど、個人情報の適切な取り扱いを行っている。																									
	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。 適切な緊急時の連絡体制を整えている。また、防災訓練を年2回実施し利用者の救命や安全確保に備えている。																									
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。 諸規定に基づき適正に実施されている。																									
	施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成29年度</th> <th>平成30年度</th> <th>令和元年度</th> <th>比較(R1-H30)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td>308日</td> <td>308日</td> <td>309日</td> <td>1日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>a. 貸室</td> <td>43,185人</td> <td>46,417人</td> <td>45,159人</td> <td>▲ 1,258人</td> </tr> <tr> <td>b. 非貸室</td> <td>57,839人</td> <td>47,246人</td> <td>42,076人</td> <td>▲ 5,170人</td> </tr> </tbody> </table>		平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)	開館日数	308日	308日	309日	1日	利用者数					a. 貸室	43,185人	46,417人	45,159人	▲ 1,258人	b. 非貸室	57,839人	47,246人	42,076人	▲ 5,170人
			平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)																					
		開館日数	308日	308日	309日	1日																					
		利用者数																									
a. 貸室	43,185人	46,417人	45,159人	▲ 1,258人																							
b. 非貸室	57,839人	47,246人	42,076人	▲ 5,170人																							
前年度と比較した利用者数・施設稼働率についてはどうなっているか。(利用状況を数値化して平成30・令和元年度を比較)	<p>【要因分析】</p> <p>ヘルストロンやマッサージ機の利用について、各月減少となった。また準備室の利用が特に減少したが、これはボランティアの活動数が減少したことに伴っている。</p> <p>貸室については、2月までは前年度より利用者数が各月増えていたが、新型コロナウイルス感染症対策による利用自粛の要請を行った影響で、前年3月比より、貸室は89%、非貸室（ヘルストロンやマッサージ機等）は52%も減少した。</p>																										
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。 「社協だより」（年3回、全世帯配布）等を活用し、施設の広報を行っている。また、施設内に利用者の意見を受け付ける「ボックス」を設置し利用者ニーズの把握に努めている。また、平成29年度から実施している「あいトピア見学と福祉のお話」を継続して開催し、利用者の増加を図る取り組みが行われている。																										
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。（アンケート結果を数値化して回答） 利用者アンケート ・職員対応 大変良い29.1% 良い65.8% 少し悪い5.1% 悪い0.0% ・案内表示 大変良い21.6% 良い70.3% 少し悪い8.1% 悪い0.0% ・利用手続 大変良い31.4% 良い62.9% 少し悪い5.7% 悪い0.0% ・設備利用 大変良い16.7% 良い69.0% 少し悪い13.1% 悪い1.2% ○全体集計 大変良い23.9% 良い67.2% 少し悪い8.5% 悪い0.4% ・職員対応では大変よいとする回答が29.1%、良いとする回答が65.8%と良好である。引き続きサービス向上に努めていく。 ・設備利用では駐車場の不足などにより、少し悪いとする回答が13.1%、悪いとする回答が1.2%となっている。設備改良等ハード面での対応が難しい事項は、職員対応等の人的サービスにより補うよう努めていく。																										

		内容	対応			
意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	(一日の)行事案内表示は一覧になっている方が待たなくても良いので、一覧にして欲しい。	週間予定一覧表をインフォメーションディスプレイの下と、正面玄関にも掲示し、ディスプレイ以外でも確認できるように努めた。			
		駐車場が狭い。施設利用者以外は禁止すべき。	混雑時や満車時には、社協職員で駐車場整理をし、利用者へは乗り合わせや公共交通機関を利用してもらえる様に声掛けに努めた。またあいトピアは利用しないがボランティア活動上駐車される場合は、他の利用者にも分かるよう車にプレートを置いてもらうよう対応した。			
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。	事例に応じて市と連絡・調整を行いながら迅速かつ適切に対応している。				
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。経理内容についても適切な経理区分により明確化されている。			
	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。	概ね収支計画書どおりの収支状況となっており、コスト削減にも努めている。			
		収支計算書	収入の部	支出の部		
			指定管理料	47,833千円	指定管理事業費	47,451千円
			利用料金収入			
			自主事業収入			
その他収入						
		収支差額	382千円			

指定管理者の自己評価	<p>令和元年度指定管理業務において、基本協定書に基づき、適正な管理運営に取り組みました。光熱水費については、電気、ガス料金等の値上がりの影響による増加が見られ、特に施設規模の大きい総合福祉センターでは増加が顕著に見られました。次年度は施設運営側の節電だけでなく、無理のない範囲での利用者への節電啓発を通じて、できる限りの縮減に努めていきたいと思っております。また、修繕に関しては、開設より15年以上が経過して、館内設備の各所の故障が増加しておりますが、利用者の方が安全、快適に利用できるように、迅速で適切な修繕に取り組んでいきます。さらに利用者数においても、今年度も、従来より実施している『脳の健康教室』など、地域の高齢者の福祉ニーズに応じた事業に加えて、一般市民へ総合福祉センターを知ってもらう行事として『あいトピア見学と福祉のお話』を開催するなどして、利用者の増加を図りました。</p>
------------	--

総合評価	<p>令和元年度の指定管理業務について、事業計画書、協定書、仕様書等に基づき適正に管理されている。本市の社会福祉の総合拠点として、社会福祉事業に関する専門性やネットワークを活かし、市民の福祉ニーズにあわせた事業を実施している。指定管理者が地域福祉センターと同様のため、情報共有等も円滑に行われ、連携も十分に図られている。また、継続して「あいトピア見学と福祉のお話」や「脳の健康教室」を開催するなど、市民に対し施設を知ってもらう運営に努めており評価できる。また更なる利用促進及び地域福祉の増進を図るため、高校生に対する福祉啓発の場の提供についての提案も受けた。今後も、地域の福祉ニーズに応えつつ、市と必要な協議を行いながら、施設の計画的な維持管理と更なる利用者数の増加のための運営に努められたい。</p>
------	---