

令和元年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市老人福祉センター(仁連木・下地・高師・石巻・大岩)
所在地	豊橋市仁連木町136番地2 豊橋市下地町字宮前52番地1 豊橋市高師町字北原1番地 豊橋市石巻本町字市場7番地 豊橋市大岩町字東郷内4番地5
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)
平成30年度指定管理料(決算)	49,304千円
令和元年度指定管理料(決算見込)	48,925千円

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。 健康増進や教養の向上を目的として、脳トレや折り紙、健康体操等の講座が実施されている。また、七夕やクリスマス会、節分といった地域の児童と交流する催しを季節ごとに行っている。																																												
	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。 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、防火訓練等も実施されていることから、十分な取組みがなされている。																																												
施設利用状況に関する項目	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	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-bottom: 10px;"> <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 style="text-align: center;">294日</td> <td style="text-align: center;">293日</td> <td style="text-align: center;">290日</td> <td style="text-align: center;">▲3日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>a. 仁連木老人福祉センター</td> <td style="text-align: center;">55,391人</td> <td style="text-align: center;">53,799人</td> <td style="text-align: center;">51,028人</td> <td style="text-align: center;">▲ 2,771人</td> </tr> <tr> <td>b. 下地老人福祉センター</td> <td style="text-align: center;">38,963人</td> <td style="text-align: center;">39,909人</td> <td style="text-align: center;">40,367人</td> <td style="text-align: center;">458人</td> </tr> <tr> <td>c. 高師老人福祉センター</td> <td style="text-align: center;">64,059人</td> <td style="text-align: center;">63,494人</td> <td style="text-align: center;">60,879人</td> <td style="text-align: center;">▲ 2,615人</td> </tr> <tr> <td>d. 石巻老人福祉センター</td> <td style="text-align: center;">36,809人</td> <td style="text-align: center;">36,403人</td> <td style="text-align: center;">35,888人</td> <td style="text-align: center;">▲ 515人</td> </tr> <tr> <td>d. 大岩老人福祉センター</td> <td style="text-align: center;">54,871人</td> <td style="text-align: center;">56,185人</td> <td style="text-align: center;">54,029人</td> <td style="text-align: center;">▲ 2,156人</td> </tr> <tr> <td>e. 合計</td> <td style="text-align: center;">250,093人</td> <td style="text-align: center;">249,790人</td> <td style="text-align: center;">242,191人</td> <td style="text-align: center;">▲ 7,599人</td> </tr> </tbody> </table> <p>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平成30・令和元年度を比較)</p> <p>【要因分析】 新型コロナウイルス感染症の影響で3月の利用者数が仁連木老人福祉センターで2,004人、下地老人福祉センターで1,443人、高師老人福祉センターで2,107人、石巻老人福祉センターで798人、大岩老人福祉センターで2,528人前年より減少した。</p> <p>仁連木は趣味の教室等の団体利用における1回あたりの利用者数の減少や風呂の固定利用者の転居が続いたことなどが要因となり利用者が減少している。 下地は地元の地域包括支援センターと連携した「何でも相談コーナー」などの自主事業が好評で利用者数が大幅に増加している。 高師は4月末から5月にかけて予防保全の工事をしたことで利用者数が約580人減少したが、その他の月はほぼ前年と同じ利用状況といえる。 石巻は団体利用が減少傾向、個人利用が増加傾向にあり、全体ではほぼ例年と同じ利用状況といえる。 大岩は風呂や血圧測定などの個人利用で増加傾向、自主事業で減少傾向にあり、全体ではほぼ例年と同じ利用状況といえる。</p>		平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)	開館日数	294日	293日	290日	▲3日	利用者数					a. 仁連木老人福祉センター	55,391人	53,799人	51,028人	▲ 2,771人	b. 下地老人福祉センター	38,963人	39,909人	40,367人	458人	c. 高師老人福祉センター	64,059人	63,494人	60,879人	▲ 2,615人	d. 石巻老人福祉センター	36,809人	36,403人	35,888人	▲ 515人	d. 大岩老人福祉センター	54,871人	56,185人	54,029人	▲ 2,156人	e. 合計	250,093人	249,790人	242,191人
	平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)																																										
開館日数	294日	293日	290日	▲3日																																										
利用者数																																														
a. 仁連木老人福祉センター	55,391人	53,799人	51,028人	▲ 2,771人																																										
b. 下地老人福祉センター	38,963人	39,909人	40,367人	458人																																										
c. 高師老人福祉センター	64,059人	63,494人	60,879人	▲ 2,615人																																										
d. 石巻老人福祉センター	36,809人	36,403人	35,888人	▲ 515人																																										
d. 大岩老人福祉センター	54,871人	56,185人	54,029人	▲ 2,156人																																										
e. 合計	250,093人	249,790人	242,191人	▲ 7,599人																																										

る事項	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"> ・意見箱の設置 ・施設使用状況一覧表の掲示 ・地域の保育園児・小学校を招く取り組みの実施 ・施設のPRチラシの作成 ・地域包括支援センターと連携した講座の開催 																									
	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25.0% ほぼ満足62.7% やや不満10.3% 大変不満2.0% 合計100.0%</p> <p>職員対応 大変満足61.5% ほぼ満足37.1% やや不満1.2% 大変不満0.2% 合計100.0%</p> <p>アンケートの結果を分析すると、大変満足・ほぼ満足という回答が87.7%、98.6%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>脱衣所及び浴室（男性用）が暗い</td> <td>利用に支障がなく、更新の優先度は低い</td> </tr> <tr> <td>トイレを男女別にしてほしいが、1階と2階で別になると昇り降りが大変</td> <td>他の公共施設の状況を確認し、必要に応じて検討</td> </tr> <tr> <td>現状で満足している</td> <td>—</td> </tr> </tbody> </table>		内容	対応	脱衣所及び浴室（男性用）が暗い	利用に支障がなく、更新の優先度は低い	トイレを男女別にしてほしいが、1階と2階で別になると昇り降りが大変	他の公共施設の状況を確認し、必要に応じて検討	現状で満足している	—																
			内容	対応																								
			脱衣所及び浴室（男性用）が暗い	利用に支障がなく、更新の優先度は低い																								
トイレを男女別にしてほしいが、1階と2階で別になると昇り降りが大変	他の公共施設の状況を確認し、必要に応じて検討																											
現状で満足している	—																											
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。	資金管理は確実に実行されている。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。	燃料費、光熱水費等の各費目において、コスト削減に努めた収支状況となっている。																									
		収支計算書	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">収入の部</th> <th colspan="2">支出の部</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td>48,925千円</td> <td>指定管理事業費</td> <td>48,408千円</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>自主事業収入</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>その他収入</td> <td>3千円</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2">収支差額</td> <td colspan="2">520千円</td> </tr> </tbody> </table>		収入の部		支出の部		指定管理料	48,925千円	指定管理事業費	48,408千円	利用料金収入				自主事業収入				その他収入	3千円			収支差額		520千円	
			収入の部		支出の部																							
			指定管理料	48,925千円	指定管理事業費	48,408千円																						
利用料金収入																												
自主事業収入																												
その他収入	3千円																											
収支差額		520千円																										
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。より多くの方々に利用していただくために施設の利用を促すことに取り組まれました。また、自主事業として季節の行事の他に、足もみ健康体操、笑いヨガ、水彩画教室、健康マージャン、折り紙教室等開催いたしました。修繕に関しては浴室、トイレ、ボイラー等の水回りの修繕が集中しましたが利用者の方が安全に利用できるように迅速に修理いたしました。環境ごみ廃棄が重なり委託料が増加しました。2月より新型コロナウイルス感染症拡大防止のため施設の利用が一部できなくなりましたが、長寿介護課の指示により、適切な対応を遂行いたしました。</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、実施状況もおおむね良好であった。</p> <p>また、連絡調整会議において、利用者に好評な自主事業の情報共有など利用者を増加させる取り組みの検討や、利用者の意見を情報共有し全センターに反映している点は評価できる。今後も高齢者の目線に立った施設管理が行われるよう、シルバー人材センターのノウハウを活用してほしい。また、自治会や老人クラブなど地元の方との良好な関係づくり、地域包括支援センターとの連携、地区・校区市民館の活動を参考にした自主事業の企画、安全安心な施設運営などにも引き続き意欲的に取り組んでほしい。</p>																											