

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）
平成30年度指定管理料(決算)	1,798千円
令和元年度指定管理料(決算見込)	1,816千円

	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	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平成30・令和元年度を比較)	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="width: 10%;"></th> <th style="width: 15%;">平成29年度</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%;">比較(R1-H30)</th> </tr> <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 colspan="4"></td> </tr> <tr> <td>a. 個人利用者数</td> <td style="text-align: center;">7,861人</td> <td style="text-align: center;">8,291人</td> <td style="text-align: center;">7,314人</td> <td style="text-align: center;">▲ 977人</td> </tr> <tr> <td>b. 団体利用者数</td> <td style="text-align: center;">1,019人</td> <td style="text-align: center;">1,329人</td> <td style="text-align: center;">1,068人</td> <td style="text-align: center;">▲ 261人</td> </tr> </table>		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. 個人利用者数	7,861人	8,291人	7,314人	▲ 977人	b. 団体利用者数	1,019人	1,329人	1,068人	▲ 261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. 個人利用者数	7,861人	8,291人	7,314人	▲ 977人																								
b. 団体利用者数	1,019人	1,329人	1,068人	▲ 261人																								
【要因分析】 新型コロナウイルス感染症の影響で3月の利用者数が個人利用で290人、団体利用で141人前年度より減少した。 個人利用については固定利用者の利用が減った。また、老人クラブ等の地元団体の利用の減により団体利用者が減少した。																												
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。	・自治会や老人クラブの定例会等を利用した周知の実施																										

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11.1% ほぼ満足42.9% やや不満33.3% 大変不満12.7% 合計100.0% 職員対応 大変満足34.9% ほぼ満足54.0% やや不満11.1% 大変不満0.0% 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それぞれ54.0%、88.9%あり、職員の対応について利用者の満足度は非常に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	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、更新の優先度は低い	
			入口のドアが大きく重い		地元の方の協力により、対応済み	
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	1,816千円	指定管理事業費	1,807千円
			利用料金収入			
			自主事業収入			
			その他収入			
		収支差額	9千円			
指定管理者の自己評価	<p>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ってきたが団体、個人利用ともに減少してしまった。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、頻繁に利用してもらえるよう、今後も適切な管理と親切的な対応を心がけたい。</p>					
総合評価	<p>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。 地元の人から簡単な建物の修繕を提供してもらおうなど、地域の方に親しまれて運営できていることは、地域に密着した施設のメリットであり、大変評価できる。 新型コロナウイルス感染症の影響を除いても、利用者が減少しているため、新規利用者の獲得に向けた取り組みをお願いしたい。</p>					

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）
平成30年度指定管理料(決算)	1,798千円
令和元年度指定管理料(決算見込)	1,816千円

	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	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平成30・令和元年度を比較)	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;"></th> <th style="width: 15%;">平成29年度</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%;">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 colspan="4"></td> </tr> <tr> <td>a. 個人利用者数</td> <td style="text-align: center;">10,679人</td> <td style="text-align: center;">10,252人</td> <td style="text-align: center;">10,109人</td> <td style="text-align: center;">▲ 143人</td> </tr> <tr> <td>b. 団体利用者数</td> <td style="text-align: center;">3,420人</td> <td style="text-align: center;">3,961人</td> <td style="text-align: center;">4,090人</td> <td style="text-align: center;">129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	294日	293日	290日	▲3日	利用者数					a. 個人利用者数	10,679人	10,252人	10,109人	▲ 143人	b. 団体利用者数	3,420人	3,961人	4,090人	129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. 個人利用者数	10,679人	10,252人	10,109人	▲ 143人																								
b. 団体利用者数	3,420人	3,961人	4,090人	129人																								
【要因分析】 新型コロナウイルス感染症の影響で3月の利用者が前年度より750人減少したものの、その他の月を比較すると、個人利用、団体利用ともに増加傾向にある。ヘルストロンの利用者の増により個人利用者も増加した。また、地域包括支援センターと連携した定期的な講座の実施が利用増の要因であると推察される。																												
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。	・自治会や老人クラブの定例会等を利用した周知の実施																										

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</p> <p>施設全般 大変満足46.3% ほぼ満足49.2% やや不満4.5% 大変不満0.0% 合計100.0%</p> <p>職員対応 大変満足88.1% ほぼ満足11.9% やや不満0.0% 大変不満0.0% 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95.5%、100.0%となっており、利用者の満足度は高いものと考えられる。</p> <p>施設全般でやや不満の回答が4.5%あるが、前年度よりも6.4%改善されている。</p>			
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		対応	
			マッサージ室が満員で狭すぎる		昨今の新型コロナウイルス感染症の影響を考えると要検討	
			全体的に絨毯等が敷き詰められていると良いと思う		利用に支障がなく、優先度は低い	
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。	資金管理は確実に実行されている。			
	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。	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	1,816千円	指定管理事業費	1,808千円
			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	<p>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。ここ数年実施してきた地域包括支援センターとの連携した事業が好評で、その結果が利用者数の増加につながったと感じている。今後も多くの方に利用してもらえるよう利用者への声かけや親切的な対応を心がけていく。</p>					
総合評価	<p>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。</p> <p>地域包括支援センターと連携した講座の実施による利用者の増加や、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。</p> <p>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るよう、安全面にも十分に注意を払いながら運営をお願いしたい。</p>					

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）
平成30年度指定管理料(決算)	1,798千円
令和元年度指定管理料(決算見込)	1,816千円

	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	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平成30・令和元年度を比較)	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;"></th> <th style="width: 15%;">平成29年度</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%;">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 colspan="4"></td> </tr> <tr> <td>a. 個人利用者数</td> <td style="text-align: center;">6,364人</td> <td style="text-align: center;">6,346人</td> <td style="text-align: center;">5,734人</td> <td style="text-align: center;">▲ 612人</td> </tr> <tr> <td>b. 団体利用者数</td> <td style="text-align: center;">1,597人</td> <td style="text-align: center;">1,696人</td> <td style="text-align: center;">1,596人</td> <td style="text-align: center;">▲ 100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	294日	293日	290日	▲3日	利用者数					a. 個人利用者数	6,364人	6,346人	5,734人	▲ 612人	b. 団体利用者数	1,597人	1,696人	1,596人	▲ 100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. 個人利用者数	6,364人	6,346人	5,734人	▲ 612人																								
b. 団体利用者数	1,597人	1,696人	1,596人	▲ 100人																								
【要因分析】 新型コロナウイルス感染症の影響で3月の利用者数が個人利用で153人、団体利用で246人前年度より減少した。3月を除けば、老人クラブなどの団体利用者数は増加している。また、個人利用者数についてはマッサージ機の利用者の減により減少した。																												
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。	・自治会や老人クラブの定例会等を利用した周知の実施																										

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60.0% ほぼ満足40.0% やや不満0.0% 大変不満0.0% 合計100.0% 職員対応 大変満足71.1% ほぼ満足28.9% やや不満0.0% 大変不満0.0% 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施設全般、職員対応ともに100%であり、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	内容		対応		
			手すりを増やしてほしい		要検討		
健康に関する教室を定期的にやってほしい		地域包括支援センターへ依頼した					
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	1,816千円	指定管理事業費	1,797千円	
			利用料金収入				
			自主事業収入				
その他収入	8千円						
		収支差額	27千円				
指定管理者の自己評価	<p>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。その成果もあってか昨年に続き団体の活動も増えてきている。一方で地元の老人クラブの解散など懸念事項があり、今後も地域の方々の憩いの場を提供するために工夫をしていきたい。</p>						
総合評価	<p>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、100%の方から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した丁寧な対応に努めてほしい。一方で、自己評価にあるとおり懸念事項もあるため、自治会との更なる連携や個々のつながりを利用するなど、利用者数を増加させる取り組みに努めてほしい。</p>						