

令和3年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	地域福祉センター(八町・大清水・牟呂)
所在地	豊橋市八町通五丁目9番地、豊橋市大清水町字大清水546番地、豊橋市牟呂町字内田22番地の2
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)
令和2年度指定管理料(決算)	45,522千円
令和3年度指定管理料(決算見込)	46,262千円

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、各施設において「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、牟呂地域福祉センターでは避難訓練の一環として「防災ミニ講座」を実施し、市民の防災意識の向上にも取り組んだ。																														
	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"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和元年度</th> <th>令和2年度</th> <th>令和3年度</th> <th>比較 (R3-R2)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td>309日</td> <td>271日</td> <td>308日</td> <td>37日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>八町地域福祉センター</td> <td>26,665人</td> <td>16,334人</td> <td>18,506人</td> <td>2,172人</td> </tr> <tr> <td>大清水地域福祉センター</td> <td>55,919人</td> <td>25,327人</td> <td>16,580人</td> <td>▲ 8,747人</td> </tr> <tr> <td>牟呂地域福祉センター</td> <td>45,458人</td> <td>23,286人</td> <td>23,953人</td> <td>667人</td> </tr> </tbody> </table>		令和元年度	令和2年度	令和3年度	比較 (R3-R2)	開館日数	309日	271日	308日	37日	利用者数					八町地域福祉センター	26,665人	16,334人	18,506人	2,172人	大清水地域福祉センター	55,919人	25,327人	16,580人	▲ 8,747人	牟呂地域福祉センター	45,458人	23,286人	23,953人	667人
			令和元年度	令和2年度	令和3年度	比較 (R3-R2)																										
		開館日数	309日	271日	308日	37日																										
		利用者数																														
八町地域福祉センター	26,665人	16,334人	18,506人	2,172人																												
大清水地域福祉センター	55,919人	25,327人	16,580人	▲ 8,747人																												
牟呂地域福祉センター	45,458人	23,286人	23,953人	667人																												
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2・3年度を比較)	<p>【要因分析】 大清水地域福祉センターでは修繕に伴い浴室を約10か月間休止をしていたため、浴室・マッサージ機・ヘルストロン利用者が大幅に減少した。八町・牟呂地域福祉センターに関しては、新型コロナウイルス感染症感染拡大防止策として閉館を実施した令和2年4月～5月に対し、同月比では利用が大幅増となっているが、貸室の定員制限により活動を断念する団体や、個人のマッサージ機・ヘルストロンの利用者はいまだ自粛の傾向があり、微増にとどまった。</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。																															
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 <ul style="list-style-type: none"> 職員対応 大変良い53.1% 良い44.9% 少し悪い2.0% 悪い0.0% 案内表示 大変良い43.2% 良い52.6% 少し悪い4.2% 悪い0.0% 利用手続 大変良い39.1% 良い52.7% 少し悪い8.2% 悪い0.0% 設備利用 大変良い38.8% 良い52.9% 少し悪い7.5% 悪い0.8% ○全体集計 大変良い45.3% 良い49.6% 少し悪い4.8% 悪い0.3% ・職員対応では大変良いとする回答が53.1%、良いとする回答が44.9%で前年度と比べて大変良いとする回答が増加している。引き続きサービス向上に努めていく。 ・設備利用では施設の老朽化等により、少し悪いとする回答が7.5%、悪いとする回答が0.8%となっている。今後も施設管理者と十分に協議し対応を検討していく。																															

		内容	対応			
意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	(八町) 駐車スペースがなく不便。	施設の構造上、駐車場が少ない為、公共交通機関の利用をお願いしております。			
		(大清水) お風呂の修繕をしてほしい。	令和3年度中に修繕を実施し、水質検査後に再開しています。利用者の方に気持ちよく過ごしていただけるよう努めてまいります。			
		(牟呂) マッサージ機・ヘルストロン、音響設備が古いので新しいものにしてほしい。マイクの本数を増やしてほしい。	備品に関する要望については、予算の範囲内で順次検討してまいります。			
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	46,262千円	指定管理事業費	46,068千円
			利用料金収入			
			自主事業収入			
			その他収入	120千円		
収支差額			314千円			
指定管理者の自己評価	<p>令和3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、新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のため、各センターとも年間を通して換気を優先させたため、例年と同等の水準を保っています。また、修繕に関しては、各センターともに開設より年月が経過して、建物や設備等に故障が発生することが増加しておりますので、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。利用者数においては、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を実施するなど、利用者の増加を図りましたが、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止策として、人数制限等の利用制限を行ったため、閉館を実施した令和2年度と比較すると若干の増加が見られるものの、新型コロナウイルス感染症の感染拡大以前からは、利用者は減少したままです。</p>					
総合評価	<p>令和3年度の指定管理業務については、事業計画書、協定書、仕様書等に基づき各地域福祉センターとも適正に管理されている。地域における社会福祉活動の拠点として、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。また、利用者の困りごとに合わせて社会福祉協議会が独自で実施している福祉サービスへつなげられるのは、指定管理業務のメリットであると評価している。指定管理者が総合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。利用者数については、大清水地域福祉センターでは、浴室修繕に伴い減少したが、利用者アンケートにおいて、管理状況の良さについてご意見をいただくほか、八町・牟呂地域福祉センターも、利用者アンケートで職員対応の良さを評価する声が98%を超えており、利用者満足度が高い評価となっている。施設の老朽化に関しては、施設重要度や高齢者や障害者の事情を考慮し、必要であれば市と協議を行いながら迅速な対応がなされており、今後も継続していくことが望まれる。</p>					