

令和3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)
令和2年度指定管理料(決算)	48,423千円
令和3年度指定管理料(決算見込)	48,864千円

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、避難訓練の一環としてあいちトピアの消防設備を紹介する「消防設備の使い方ミニ講座」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	事業計画書等に依り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	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)	<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>a.貸室</td> <td>45,159人</td> <td>19,608人</td> <td>24,118人</td> <td>4,510人</td> </tr> <tr> <td>b.非貸室</td> <td>42,076人</td> <td>21,230人</td> <td>24,068人</td> <td>2,838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					a.貸室	45,159人	19,608人	24,118人	4,510人	b.非貸室	42,076人	21,230人	24,068人	2,838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																											
a.貸室	45,159人	19,608人	24,118人	4,510人																								
b.非貸室	42,076人	21,230人	24,068人	2,838人																								
【要因分析】 貸室・非貸室ともに、新型コロナウイルス感染拡大防止策として施設を閉館した令和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、その他の月に関しては令和2年度と比べて微増の状況である。団体の貸室利用や、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見られた。																												
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。	「社協だより」(年3回、全世帯配布)等を活用するほか、市民向け行事として「あいちトピア見学と福祉のお話」を令和元年度ぶりに開催し、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)	<p>利用者アンケート</p> <table border="1"> <tbody> <tr> <td>・職員対応</td> <td>大変良い44.2%</td> <td>良い55.8%</td> <td>少し悪い0.0%</td> <td>悪い0.0%</td> </tr> <tr> <td>・案内表示</td> <td>大変良い39.3%</td> <td>良い60.7%</td> <td>少し悪い0.0%</td> <td>悪い0.0%</td> </tr> <tr> <td>・利用手続</td> <td>大変良い34.9%</td> <td>良い64.0%</td> <td>少し悪い1.1%</td> <td>悪い0.0%</td> </tr> <tr> <td>・設備利用</td> <td>大変良い24.6%</td> <td>良い68.0%</td> <td>少し悪い7.4%</td> <td>悪い0.0%</td> </tr> <tr> <td>○全体集計</td> <td>大変良い35.4%</td> <td>良い62.0%</td> <td>少し悪い2.6%</td> <td>悪い0.0%</td> </tr> </tbody> </table> <p>・職員対応では大変良いとする回答が44.2%、良いとする回答が55.8%と大変良好である。引き続きサービス向上に努めていく。 ・設備利用では施設や設備の案内面で、少し悪いとする回答が7.4%となっている。職員対応等の人的サービスにより補うよう努めていく。</p>	・職員対応	大変良い44.2%	良い55.8%	少し悪い0.0%	悪い0.0%	・案内表示	大変良い39.3%	良い60.7%	少し悪い0.0%	悪い0.0%	・利用手続	大変良い34.9%	良い64.0%	少し悪い1.1%	悪い0.0%	・設備利用	大変良い24.6%	良い68.0%	少し悪い7.4%	悪い0.0%	○全体集計	大変良い35.4%	良い62.0%	少し悪い2.6%	悪い0.0%	
・職員対応	大変良い44.2%	良い55.8%	少し悪い0.0%	悪い0.0%																								
・案内表示	大変良い39.3%	良い60.7%	少し悪い0.0%	悪い0.0%																								
・利用手続	大変良い34.9%	良い64.0%	少し悪い1.1%	悪い0.0%																								
・設備利用	大変良い24.6%	良い68.0%	少し悪い7.4%	悪い0.0%																								
○全体集計	大変良い35.4%	良い62.0%	少し悪い2.6%	悪い0.0%																								

		内容	対応			
意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	設備の使い方が分からないため、説明書がほしい。	設備がある部屋には、使い方の説明書を置いていますが、内容が不明瞭でないか再度確認します。初めて利用される方には、職員から声をかけるようにします。			
		インフォメーションの施設使用案内は、個別の繰り返しではなく常時全体表示になっているといい。	インフォメーションのディスプレイに全体の使用状況表を表示すると、文字が小さく見にくくなるため、個別表示としています。分からない時は、職員が内容をお伝えするなどの対応をします。			
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。	資金管理は確実に実行されている。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	48,864千円	指定管理事業費	48,711千円
			利用料金収入			
			自主事業収入			
その他収入						
		収支差額	153千円			

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、開設より15年が経過して、館内設備の故障が増加しており、令和3年度は自動ドアの不具合等、大規模な修繕が相次ぎました。今年度以降も、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『あいつ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が、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止策として、施設の閉館時間の短縮や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、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。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。利用者数については、前年度と比べて増加しているが、団体の貸室利用や個人のマッサージ機・ヘルストロンの利用にはいまだ活動自粛の傾向が見られる。令和4年度に向けて指定管理者の自主事業として利用者増加策の検討を進めており、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改善策の提案が行われることが必要である。</p>
------	---