

令和3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)
令和2年度指定管理料(決算)	48,784千円
令和3年度指定管理料(決算見込)	50,334千円

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が、一部の講座がコロナの影響で中止となった。				
	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	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)		令和元年度	令和2年度	令和3年度	比較(R3-R2)
			閉館日数	290日	262日	294日	32日
			利用者数				
			a. 仁連木老人福祉センター	51,028人	30,644人	31,615人	971人
			b. 下地老人福祉センター	40,367人	19,882人	30,129人	10,247人
			c. 高師老人福祉センター	60,879人	33,931人	33,036人	▲ 895人
			d. 石巻老人福祉センター	35,888人	25,083人	23,660人	▲ 1,423人
			e. 大岩老人福祉センター	54,029人	24,424人	27,950人	3,526人
	f. 合計	242,191人	133,964人	146,390人	12,426人		
		【要因分析】 コロナ感染対策を十分にとりつつ、閉館日数を増やし、施設利用者数も増加させた。 七夕まつり、クリスマス会、節分まつりなどの自主事業を感染症対策を優先し、念のため見送った。					
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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>意見箱の設置</li> <li>施設使用状況一覧表の掲示</li> <li>各種講座のPRチラシの作成・配布</li> <li>地域の保育園児・小学生を招く取り組みの実施</li> <li>施設のPRチラシの作成</li> <li>地域包括支援センターと連携した講座の開催</li> <li>高齢者スマホ教室(まん延防止等重点措置のため中止)</li> </ul>					

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）	利用者アンケート 施設全般 大変満足27.5% ほぼ満足58.1% やや不満12.2% 大変不満2.2% 合計100% 職員対応 大変満足55.6% ほぼ満足42.4% やや不満1.6% 大変不満0.4% 合計100%  アンケートの結果を分析すると、施設全般、職員対応の大変満足・ほぼ満足という回答が85.6%、98.0%あり、利用者の満足度は高いものと考えられる。																									
	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 colspan="2">内容</th> <th colspan="2">対応</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2">30年前に開設した記事が掲示されており懐かしかった（大岩）</td> <td colspan="2">—</td> </tr> <tr> <td>駐車場の充実とマナー有る駐車。駐車場の線を引いて欲しい（高師）</td> <td></td> <td colspan="2">駐車場の整備を行う。専用駐車場、整列駐車表示看板を設置</td> </tr> <tr> <td>設備を更新してほしい（高師）</td> <td></td> <td colspan="2">順次、予算の範囲内で対応</td> </tr> </tbody> </table>	内容		対応		30年前に開設した記事が掲示されており懐かしかった（大岩）		—		駐車場の充実とマナー有る駐車。駐車場の線を引いて欲しい（高師）		駐車場の整備を行う。専用駐車場、整列駐車表示看板を設置		設備を更新してほしい（高師）		順次、予算の範囲内で対応										
	内容		対応																									
	30年前に開設した記事が掲示されており懐かしかった（大岩）		—																									
駐車場の充実とマナー有る駐車。駐車場の線を引いて欲しい（高師）		駐車場の整備を行う。専用駐車場、整列駐車表示看板を設置																										
設備を更新してほしい（高師）		順次、予算の範囲内で対応																										
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。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。																									
			<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>50,334千円</td> <td>指定管理事業費</td> <td>50,306千円</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>0千円</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>自主事業収入</td> <td>0千円</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>その他収入</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="3">収支差額</td> <td>28千円</td> </tr> </tbody> </table>		収入の部		支出の部		指定管理料	50,334千円	指定管理事業費	50,306千円	利用料金収入	0千円			自主事業収入	0千円			その他収入				収支差額			28千円
	収入の部		支出の部																									
	指定管理料	50,334千円	指定管理事業費	50,306千円																								
	利用料金収入	0千円																										
自主事業収入	0千円																											
その他収入																												
収支差額			28千円																									
	収支計算書																											
指定管理者の自己評価	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。より多くのみなさまに利用していただけるよう施設の存在を知っていただき利用者増加に繋がる活動を目指しました。また、自主事業として季節の行事の他に、健康増進や教養の向上を目的に、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。コロナ禍の影響で七夕やクリスマス会、節分といった地域の児童との交流する催しは開催できませんでした。修繕に関してはフロアの汚れたカーペットの張替え、トイレの床や壁の塗装などを施工、ロビーチェアの入替えや大型画面テレビの設置など利用者の方が快適に利用できるよう対応しました。新型コロナウイルス感染症による緊急事態宣言発令に伴う対策など、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。																											
総合評価	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た。 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。施設利用者の意見を踏まえ、各修繕やロビーチェアの入替え、大型画面テレビの設置など利用者の利便性を積極的に行う点は高く評価できる。 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。																											