

令和3年度 指定管理者総括モニタリング結果報告書

施設名	豊川市社会福祉会館 ウィズ豊川
所管部署	福祉部福祉課
指定管理者	社会福祉法人豊川市社会福祉協議会
指定期間	令和3年4月1日から令和8年3月31日

評価項目	評価基準	評価	確認方法	評価の理由	
履行の 確認	人員体制	事業計画書等に照らし、適切な職員配置となっている。	○	書面確認	
		必要な資格、経験を有する人員が確保されている。	○	書面確認	
		事業計画書等に照らし、計画的に研修等を実施している。	○	書面確認	
	法令遵守等	法令、条例等に基づき、必要な点検、報告等を行っている。	○	書面確認	
		個人情報保護に関する方策を行っている。	○	書面確認	
		協定書等に照らし、情報を適切に管理するなどの運用を行っている。	○	書面確認	
	報告書等の提出	協定書等に照らし、報告書等の提出を行っている。	○	書面確認	
	緊急対応	事故、災害などの緊急時の連絡体制が整備されている	○	書面確認	
		緊急時のマニュアルを作成し、それを運用している。	○	書面確認	
	地域への貢献	地元雇用の創出を行っている。	○	書面確認	
事業計画書等に照らし、地域発展への取り組みを行っている。		○	書面確認		
サー ビス の 質 に 関 す る 評 価	施設管理	仕様書等に照らし、適切な開館状況になっている。	○	利用者調査	
		事故防止及び安全確保のために必要な対策を講じている。	◎	利用者調査	利用者満足度調査で93%の方から、施設の安全対策について大変満足、ほぼ満足と評価していただいているため。
	利用者対応	利用許可、案内等を迅速かつ適切に行っている。	○	利用者調査	
		利用者に対し、設備、備品等を適切に提供している。	○	利用者調査	
		職員の接遇は適切である。	◎	利用者調査	利用者満足度調査で89%の方から大変満足、ほぼ満足と評価していただいているため。
	事業運営	仕様書等に照らし、適正に業務を実施している。	○	書面確認	
		事業計画書等に照らし、提案した業務を適切に実施している。	○	書面確認	
		事業内容が市民サービスの向上に役立っている。	○	書面確認	
	維持管理	事業計画書等に照らし、定期点検、清掃、警備等が計画どおり適切に行われている。	◎	利用者調査	利用者満足度調査で89%の方から、施設の清潔さについて大変満足、ほぼ満足と評価していただいているため。
		修繕を適切に行っている。	○	現地確認	
		備品を適切に管理している。	○	現地確認	
モニタリング	事業計画書等に照らし、指定管理者でモニタリングを適切に行っている。	○	書面確認		
サービス評価の基準となる数値目標	事業計画書のサービス評価の基準となる数値目標を達成している。 ※利用者数【目標値 なし】	○	書面確認	【実績21,660人】	

令和3年度 指定管理者総括モニタリング結果報告書

施設名	豊川市社会福祉会館 ウィズ豊川
所管部署	福祉部福祉課
指定管理者	社会福祉法人豊川市社会福祉協議会
指定期間	令和3年4月1日から令和8年3月31日

評価項目	評価基準	評価	確認方法	評価の理由	
経営の安定性	経理事務	仕様書等に照らし、適切に経理事務を行っている。	○	書面確認	
	予算執行	収支予算書等の範囲内で適切に予算を執行している。	○	書面確認	
	経費削減	経費の削減の成果が出ている又は経費削減に向けた努力をしている。	○	書面確認	
	収支状況	収支予算書等と比較して、収支状況は妥当である。	○	書面確認	
昨年度改善事項への取組み	備品や設備に関する意見等があったため、利用者の視点に立った定期的な状況確認を行いました。施設内設備については、利用者がより安全に利用できるよう、手すりのぐらつきを直し、扉の開閉がスムーズに行われるよう修繕を実施しました。今後も、利用者からの備品や設備に関する意見に基づき、次年度も引き続き改善に努めます。また、施設の認知度に関してご意見がありましたので、多くの方が利用しやすい施設を目指して周知方法について考えていきます。				
総合評価	協定書及び仕様書等を遵守し、概ね要求水準を満たしています。昨年度の評価と比較して、職員の接遇態度については75%から89%に改善し、大変満足と回答した割合は10%から36%になりました。施設の管理体制についても評価が改善し、総合的満足度も「大変満足」「ほぼ満足」と回答した割合が70%から85%に改善しました。引き続き利用者からの声に耳を傾け、より満足していただける施設運営を期待します。				
次年度改善事項への取組み	職員の言葉づかいについてのご意見をいただきましたので、親しみやすさだけでなく施設管理者としての丁寧な対応に心掛けます。施設の備品や設備については、指定管理者と市で連携して、改善が必要な部分について修繕や工事等ができるよう取り組んでまいります。				

※評価基準

- ◎ : 協定書、仕様書等を遵守し、要求水準よりも優れている。
- : 協定書、仕様書等を遵守し、要求水準を概ね満たしている。
- △ : 協定書、仕様書等に定める要求水準を満足していない。

※確認方法

- 現地確認 : 現地調査による確認
- ヒアリング : 指定管理者からの聞き取りによる確認
- 利用者調査 : 利用者満足度調査による確認