

令和6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	福祉部地域福祉課
指定管理者	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95%の方から職員の言葉づかいや接遇態度について、大変満足、ほぼ満足と評価していただいているため。
	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98%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。	○	書面確認	
		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 年間○○○人】	○	書面確認	【実績27,682人】 ※サービス評価の基準となる数値目標は設定していませんが前年度と比較して評価しています。

令和6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	福祉部地域福祉課
指定管理者	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り組み		施設の管理体制について、利用者から意見をいただいた際にはその都度利用者の希望の沿えるように職員間で意見を共有し、改善策を話し合う機会を設けるようにしました。また、施設の備品、設備等の種類や数について、利用者から不満が出ないように定期的に備品及び設備の点検を行い、劣化や数に不足がないかを確認するなど、状況の把握を行いました。			
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。総合的な利用者満足度は高いものの、昨年度の評価と比較して、施設の安全対策や備品管理について意見をいただいたので、利用者に満足していただけるよう、施設の改善に努めていきたいです。			
次年度改善事項への取り組み		エアコンが途中で切れてしまうことや畳の劣化により粉が膝についてしまうなど施設の備品設備についてご意見をいただきました。エアコンの修理や新しい畳を購入を検討するなど、十分に利用できるような施設や備品の整備に努め、より良い施設の向上に努めます。			

※評価基準		※確認方法	
◎	： 協定書、仕様書等を遵守し、要求水準よりも優れている。	現地確認	： 現地調査による確認
○	： 協定書、仕様書等を遵守し、要求水準を概ね満たしている。	ヒアリング	： 指定管理者からの聞き取りによる確認
△	： 協定書、仕様書等に定める要求水準を満足していない。	利用者調査	： 利用者満足度調査による確認
		書面確認	： 事業実績報告書等、指定管理者より提出のあった書面による確認