

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	豊川市健康福祉センター
所管部署	福祉部 介護高齢課
指定管理者	株式会社 本宮
指定期間	令和5年4月1日～令和10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。	○	現地確認	
		必要な資格、経験を有する人員が確保されている。	○	現地確認	
		事業計画書等に照らし、計画的に研修等を実施している。	○	現地確認	
	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。	○	現地確認	
		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。	○	現地確認	
	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	○	現地確認	
		緊急時のマニュアルを作成し、それを運用している。	○	現地確認	
	地域への貢献	地元雇用の創出を行っている。	○	現地確認	
		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。	○	書面確認	
		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。	○	現地確認	
	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	利用者調査において、案内広告に関する設問では約70%が満足しているとの回答を得ている。
		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	利用者調査において、接遇に関する設問では約79%が満足しているとの回答を得ている。
	事業運営	仕様書等に照らし、適正に業務を実施している。	○	現地確認	
		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。	○	書面確認	
		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53,800人】	◎	書面確認	【実績 年間56,525人】 前年度来館者数は49,792名で前年比率は約113.5%であった。 令和6年度目標（53,800人）を達成している。

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	豊川市健康福祉センター
所管部署	福祉部 介護高齢課
指定管理者	株式会社 本宮
指定期間	令和5年4月1日～令和10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		昨年度に挙げた改善事項として、老朽化の進む施設の修繕、感染対策をした上でのイベント等継続の2点が挙げられておりました。まず老朽化への対応として、令和6年度については空調設備の部品取替え修繕、ガス給湯器取替え修繕を実施いたしました。また、その他の不良が生じた機器、設備についても、適宜交換・修繕を行ってまいりました。次にイベント等の継続についてです。来館者が安心して施設利用ができるよう、感染対策や来館者のマナー改善等を行いました。具体的には、備品の消毒やマナーについての張り紙等です。その結果、貸館利用団体について令和5年度は27団体であったところ、令和6年度には35団体まで増加することとなりました。来館者の総合的な満足度調査については、約69%の来館者は「とても良い」「まあ良い」と回答しており、概ね高評価となっています。			
総合評価		総合的に協定書、仕様書等を遵守し、要求水準を概ね満たしています。			
次年度改善事項への取り組み		まず1点目は、前年度に引き続き、老朽化の進んだ箇所の修繕・交換です。令和7年度については入浴設備のろ過材交換やガス給湯器設備の修繕を予定しております。また、突発的に修繕や交換が必要になった際には、優先順位を決め、適宜対応を行っていきます。2点目は施設利用時のマナー改善についてです。昨年度同様、来館者から他来館者へのマナー等についての苦情が多数寄せられておりました。来館者が安心して入浴等の施設利用ができるよう、注意喚起や声掛け、見守りの強化等を行っていきます。			

※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