

令和7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77%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86%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 年間〇〇〇人】	◎	書面確認	【実績 年間45,329人】 前年度来館者数は56,475名で前年比率は約80.3%であったが、令和8年2月9日～3月31日は節水対策のため臨時休館しており、休館前の1月時点では前年比100.9%となっている。そのため、令和7年度目標（53,100人）については未達成であるが、天候上の理由によるものである。	

令和7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	昨年度からの改善事項として、大きく2点挙げられています。第一に施設の老朽化への対応です。今年度は、ろ過材取替修繕、ガス給湯器取替え修繕を実施しました。その他、不良が生じた機器、設備についても、適宜、指定管理者と協議の上随時修繕をしております。第二にお風呂利用時のマナーについてです。毎年、利用者のマナーについてご意見をいただいております。貼紙の設置や職員による声かけを実施してきました。				
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	改善事項としては、2点挙げられます。第一に、前年度に引き続き施設の老朽化への対応です。臨時休館等により利用者にご迷惑をおかけする事態にならないためにも、必要な部分については、計画的に修繕を実施していく予定です。令和8年度は、ガス給湯器取替え修繕を行います。第二に、施設利用時のマナーについてです。昨年度に続き、利用者のお風呂マナーについて苦情が多く寄せられていました。水の出しっぱなしへの指摘等、去年やそれ以前と同じような内容のものもあります。指定管理者とも検討を重ね、利用者が気持ちよくお風呂に入っただけのように、職員による見回りの更なる強化や、注意喚起、声掛けの方法等を検討します。				

←
←
←

※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
- 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