

指定管理者モニタリングシート

令和2年5月(平成31年度実績)

施設名	刈谷市高齢者福祉センター(高齢者交流プラザ)		
主管部課等名	福祉健康部長寿課		

(1)概要

指定管理者	社会福祉法人刈谷市社会福祉協議会		
指定期間	H27.4.1~R2.3.31	指定方法	任意
管理業務の内容	施設の管理運営に関する業務、介護予防・生活支援事業の実施に関する業務		

利用状況	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度
利用者人数(人)	112,126	105,733	130,433	124,826	113,822
入浴者数(人)	57,813	56,820	57,352	54,131	48,587

(2)日常的モニタリング

実施方法		指導・助言(随時)、現地調査(随時)、指定管理者へのヒアリング(随時)
実施結果	主な問題点	①老人ホーム4階の居室の火災報知器が天井からの雨漏れで反応してしまい、現状のままであると設置が難しい状況になってしまい、安全な施設の運営に危惧が生じた。 ②新型コロナウイルス感染症拡大対策
	上記に対する指定管理者への指導・助言内容	①臨時で雨漏れを起こしたと思われる天井の箇所に対し、応急補修を行い、火災報知器の設置を回復した。 また、屋根自体の補修に関して、施設保全課等と今後の計画的な補修を協議した。 ②施設の閉館など、新型コロナウイルス感染症拡大対策のために検討を行った。
その他特記事項		

(3)セルフモニタリング

実施方法		①アンケート ②要望・苦情対応 ③事故対応
実施結果①	アンケート概要	風呂に入るための入浴券の年度更新時及び発行時に合わせ窓口で聞き取りを行う。
	上記への対応状況	囲碁将棋スペースで足が悪い方が増えてきたとの要望があり、座椅子の数を増やし、長時間の対局でも足腰の負担の軽減になるように改善し、利用者の利便性を図った。
実施結果②	利用者からの反応	高齢者福祉センター西側の遊水地を兼ねた砂利駐車場の地盤沈下があるので改善して欲しいとの要望
	上記への対応状況	定期的に地盤沈下を観察し、必要に応じて碎石等を散布し、駐車場の維持保全に努めた。
実施結果③	事故内容	公衆浴場の閉館際に、急いで浴場に入るため2階へ階段で上がろうとして、階段の角で足の爪等に裂傷を負った。
	上記への対応状況	2階に上がる階段に注意喚起のシールを貼り、足元への注意を促した。
その他特記事項		

(4) 評価・今後の対応

単年度の評価	法令等の遵守	B	管理経費等の収支状況(経理状況や経費節減の取組み)	B
	適正なサービスの提供(苦情対応・アンケートなど)	B	自主事業の実施状況	B
	運営状況(協定書、事業計画書等に沿って運営されているか)	B	施設の維持管理状況	B
	施設の利用状況(稼働状況、事業計画の達成度など)	B	保守管理の実施状況	B
	評価の理由・今後の対応	利用者の満足度や施設の利用率が高く、また、適切な管理状態が保たれているため、今後も継続が望ましい。		

(4) 評価・今後の対応の欄について

判定は、各項目につき、下記の4段階評価し、評価不能な項目は「－」とする。

- A: 協定書、仕様書に定める内容を上回る成果があった。
- B: 概ね協定書、仕様書に定める内容どおりの成果があった。
- C: 協定書、仕様書に定める業務内容に達しない面があり、改善の努力が必要。
- D: 管理運営が適切に行われたとは認められず、大いに改善を要する。
- －: 実施していない。