

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	刈谷市南部福祉センター(ぬくもりプラザ)		
主管部課等名	福祉健康部長寿課		

(1)概要

指定管理者	刈谷市都市施設管理協会		
指定期間	H30.4.1~R5.3.31	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		

利用状況	平成30年度	平成31年度			
利用者数(人)	49,522	43,444			

(2)日常的モニタリング

実施方法	指導・助言(随時)、書類等の確認(12回)、現地訪問(4月、10月)、ヒアリング(10月)、定例会(6月、9月、11月、3月)		
実施結果	主な問題点	①入浴ルールについて、特定の利用者が守っていないと、複数の利用者から不満の声が寄せられていた。 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入浴ルールを守っていない利用者には、丁寧に事情を確認した上で、止むを得ない場合を除き、ルールの遵守について利用者説明するよう伝え、改善した。 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	実施時期:令和2年1月 実施方法:利用者にアンケート用紙を配布・回収 施設利用調査結果:満足 92%、やや満足 0%、ふつう 8%、やや不満 0%、不満 0% アンケート回答率:100% 職員対応調査結果:満足 88%、やや満足 0%、ふつう 12%、やや不満 0%、不満 0% アンケート回答率:100%	
	上記への対応状況	施設使用料金が午前及び午後は無料で、夜間は安価で利用勝手が良いのでリピーターが多い。 今後も利用者に対し、きめ細やかな対応を実施していく。	
実施結果②	ご利用者からの反応	12月 デンモクの充電がすぐになくなる(10分程度) 1月 「ありがとうございました。」等のお礼の記述が4件	
	上記への対応状況	デンモクの購入依頼を長寿課に行い、1月に取替を行う。 今後も利用者に対し、きめ細やかな対応を実施していく	
実施結果③	事故内容	なし	
	上記への対応状況	なし	
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おり、期待どおりの業務内容である。		

(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。