

指定管理者の実績評価シート

令和元年5月(平成27年度～平成30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)指定管理者の概要

指定管理者	社会福祉法人刈谷市社会福祉協議会 会長 杉浦 芳一		
所在地	刈谷市下重原町3丁目120番地		
管理体制	所長1人、所長代理1人、指導員1人、パート職員12人		
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		

(2)運営状況

行事・講座等	各種市民講座(若がえり、陶芸、フラダンス、たのしく歌おう、カミカミ体操、元気アップ)、金婚を祝う会、老人クラブ1日研修、ひまわりフェスタ			
サービス向上への取組み	各種イベント、講座等の参加者の反応や無料で運営している大浴場の利用者等の意見を聞き、適切な健康に関する助言案や高齢者交流プラザ内にある地域包括支援センター、権利擁護等の係と連携し、より良いサービス提供となるように努めている。			
利用状況	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
利用者人数(人)	112,126	105,733	130,433	124,826
入浴者数(人)	57,813	56,820	57,352	54,131

満足度アンケート	概要	風呂に入るための入浴券の年度更新を毎年行っている。その時に合わせ窓口で聞き取りを行った。			
	結果	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
	(集計結果なし)	—	—	—	—
	上記への対応状況	要望のあった公共施設連絡バスの時刻変更に伴い、時刻表の掲示を行った。また、ゴールデンウィークの休館状況を利用の多い「たんぽぽ」と連携し、3月から掲示を行い、利用者の利便向上を図った。			

モニタリング実施結果

主な問題点及びその対応状況	ミニシアターの椅子が布張りなため、利用者の失禁や風呂上がりの背中等の湿気で匂いや汚れが目立っており、利用者からも改善の声があった。そのため、清掃業者に対し特殊清掃を依頼し、原状回復に努め、汚れ防止のため椅子にカバーを設置し、環境改善に努めた。
利用者からの反応及びその対応状況	平成30年9月4日に最接近が予測された大型台風の進行に伴い、台風による人的、物的の甚大な被害が予測されたため、風呂の中止を台風接近前に広報した。利用者からは、早い段階での広報だったため、「外にでることなく安全であった。」との言葉が多数あった。
事故及びその対応状況	平成30年2月15日2階大集会室内で、利用者が倉庫の扉を開いた状態で停止させるため可動式の鏡を移動させたところ転倒し、大腿骨と足の親指を骨折する事故が起きた。事故発生後は、当該鏡の使用を中止し、安定性のある鏡に更新した上、倉庫の扉が開いた状態で停止するよう蝶番を調整することにより、再発防止、利用者の安全性及び利便性の向上を図っている。

その他特記事項	平成30年7月23日午後7時15分に館周辺地域で大規模な停電が発生し、長時間エアコンが停止したため、老人ホームに入居する利用者の健康不安が広がったが、残業中の職員及び設備業者と連携して、速やかな復旧を行ったため、利用者の健康も損なうことなく、通常の業務に戻ることができた。
---------	--

(3)収支の状況

収支の状況(単位:円)		平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
収入	指定管理料	85,263,351	89,010,478	89,819,781	87,274,954
	利用料金	0	0	0	0
	その他	9,388,283	14,140,992	17,056,188	13,944,125
	収入(計)	94,651,634	103,151,470	106,875,969	101,219,079
支出	事業費	21,898,274	19,207,938	20,793,532	23,612,218
	管理運営費	39,185,368	40,147,500	42,634,988	41,155,920
	人件費	17,767,424	20,384,849	20,447,399	21,131,591
	その他	5,581,946	10,218,622	13,192,561	9,807,489
	支出(計)	84,433,012	89,958,909	97,068,480	95,707,218

(4)総合評価

評価項目	判定
法令等の遵守	B
適正なサービスの提供(苦情対応・アンケートなど)	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
施設の利用状況(稼働状況、事業計画の達成度など)	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
自主事業の実施状況	B
施設の維持管理状況	B
保守管理の実施状況	B
総合評価	判定
評価の理由	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。 B

(4)総合評価の欄について

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。