

指定管理者モニタリングシート

令和3年5月(令和2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	施設の管理に関する業務		

利用状況	平成30年度	平成31年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
利用者数(人)	49,552	43,444	18,509		

(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	新型コロナウイルス感染症の拡大防止に向け、万全の対策を講じる必要が生じた。	
	上記に対する指定管理者への指導・助言内容	感染症対策のための運用基準を定めるとともに、手指消毒液や施設物品用消毒剤等を支給した。加えて、ふれあい交流室、浴室更衣室に空気清浄機を導入した。	
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3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 90%、やや満足 0%、ふつう 10%、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 75%、やや満足 0%、ふつう25%、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も多い。 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	利用者からの反応	令和2年11月、「ふれあい交流室の床が滑りやすい」とのご意見あり。	
	上記への対応状況	清掃委託業者と現場確認し、床ワックス塗装で対応した。 今後も利用者の声に対し、きめ細やかな対応を実施していく。	
実施結果③	事故内容	令和3年1月、以前から度々長時間の入浴により体調を崩すことのある利用者が、浴室内で動けない状態となった。	
	上記への対応状況	協会職員、身障デイサービスセンター看護師、朝日地域包括支援センター介護士等により適切に処置し、回復に至ったため帰宅させた。	
その他特記事項			

ぬくもりの湯は、高齢者を対象とした入浴施設であり、生命に関わる事故も懸念される。特に入浴者の多い日曜日は、身障デイサービスセンターが休館となり、看護師等が不在となることから、安心して利用いただけるよう体制を整えていく必要がある。

指定管理者モニタリングシート

令和3年5月(令和2年度実績)

(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(稼動状況、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	利用者の満足度が高く、感染症対策に配慮しながら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。