

指定管理者モニタリングシート

令和5年5月(令和4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	R2.4.1~R7.3.31	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	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
利用者人数(人)	34,120	51,702	58,644		
入浴者数(人)	10,241	19,507	21,090		

(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 2階男子浴場シャワーヘッドが経年劣化により破損していることが判明した。
	上記に対する指定管理者への指導・助言内容 シャワーヘッドの交換日程を利用者への影響がない時間帯に設定し、作業を依頼した。他のシャワーヘッドでも経年劣化の現象が起きる可能性があるため調査を依頼。同様の現象が生じた時の対応方法を確認し、指導・助言を行った。
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5年3月 実施方法:高齢者福祉センター大浴場利用者等を対象にアンケート配布、回収 満足度評価:良い 86%、普通 14%、悪い 0% 回収率 100%(対象者 42名、回答者 42名 未回答 0名)
	上記への対応状況 職員の対応や館内清掃について、好意的な意見をいただいております。今後も利用者が安心して利用できる環境づくりを行いたい。
実施結果②	利用者からの反応 娯楽室に設置してある設備の配線について、しっかり止めてほしいとの要望があった。
	上記への対応状況 職員が館内を定期的に巡回し、配線につまづくことのないよう動線に配慮し対応した。
実施結果③	事故内容 施設来館者 体調不良の訴え
	上記への対応状況 応急対応ならびに本人を迎えに来てくれる友人への連絡を行った。該当地域包括支援センターに情報提供を行い、対応を引継ぐことができた。
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。