

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	31,360	34,554

(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	感染症対策を継続する必要があった。	
	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、手指消毒やマスク着用に加え、パーティションの活用等感染症対策を徹底するよう依頼した。	
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5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 71%、やや満足 29%、ふつう 0%、やや不満 0%、不満 0% アンケート回答率:95.3% 職員対応 調査結果:満足 71%、やや満足 29%、ふつう 0%、やや不満 0%、不満 0% アンケート回答率:95.3%	
	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	利用者からの反応	カラオケ機器の不調及びマイク破損等の申し出あり その他、感謝の記述多数あり。	
	上記への対応状況	随時マイク交換等で早急な対応をするとともに、令和5年1月には利用者を交えてカラオケ機器の音響調整等で対応。	
実施結果③	事故内容	令和4年5月に2件、12月に5件入浴時等に体調不良となり、浴室内等で動けない状態となる利用者あり。	
	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で対応し、無事帰宅。	
その他特記事項			
ぬくもりの湯については、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、安全を確保し、安心して利用できる環境を整える必要がある。			

(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。