

指定管理者モニタリングシート

令和8年5月(令和7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	一般社団法人 刈谷にぎわいオフィス		
指定期間	R6.4.1～R10.3.31	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	令和5年度	令和6年度	令和7年度	年度	年度
利用者数(人)	32,611	30,829	30,943		

(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	経年劣化による施設備品の故障が発生した。
	上記に対する指定管理者への指導・助言内容	修理対応が可能なものについては予算流用を行い、早期に修理を実施した。また修理対応ができないものについては、補正予算により備品の更新を行った。
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8年1月 実施方法：利用者にアンケート用紙を配布・回収 調査結果 施設利用、職員対応ともに 満足 70%、やや満足 24%、ふつう 6%、やや不満 0%、不満 0% アンケート回答率：94.3%
	上記への対応	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大半である。風呂利用者の約3割は市外居住者。 今後もきめ細かい対応を図り、満足度の向上に努めてまいりたい。
実施結果②	利用者からの反応	マッサージ機、冷水機の故障により、苦情及び更新要望あり。 その他、感謝の記述多数あり。
	上記への対応	7年10月冷水機更新。7年12月マッサージ機更新。
実施結果③	事故内容	①8月に1件、入浴時等に体調不良となり、脱衣所で動けなくなる状態になってしまった利用者有り(酒気帯びでの入浴により貧血症状) ②利用者同士の口論及び睚眦で一方が警察へ被害届を提出した。
	上記への対応	①オフィス職員及び身障デイサービスセンター看護師等に対応。家族に連絡し迎えを要請、無事帰宅。 ②警察が双方から事情を聴取。双方とも処罰等は無し。その後も当該利用者同士の不仲は続いており頻繁に口論等が発生しているため、都度職員が対応している。
その他特記事項		ぬくもりの湯の利用者の中に体調不良や酒気帯びと見受けられる方がいて、利用自粛を促すが大半の方は入浴を強く希望される。このような場合の利用拒否の可否について明確な線引きが難しく、対応に苦慮している。また、日曜日はデイサービスセンターの看護師もいないため、万一の対応に不安がある。

(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、また、適切な管理状態が保たれているため。		

(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。