

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
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った利用者が、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。