

(様式2)

平成28年度 施設指定管理者  
モニタリングレポート(年次評価報告書)

施設名	豊明市老人福祉センター
指定管理者名	シンコースポーツ株式会社 名古屋支店
指定期間	平成27年4月1日 ~ 平成31年3月31日 (2年目)
所管課	高齢者福祉課

1 業務履行の確認・評価

	年次評価
適正な施設の運営・維持管理が行われているか。	A
<p>【施設の運営に関する基本的事項】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・業務については安定した体制をとって行われている。</li><li>・利用者が高齢者と限定されているため事務的にならず、臨機応変な対応をしていただいています。</li></ul> <p>【自主事業に関する事項】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・マッサージ器については昨年の利用状況を勘案し、台数を調整をしたり、対象者に機器を知っていただくよう説明の看板を掲げるなど企業努力がみられる。</li><li>・物販商品についても写真で掲示するなど、わかりやす表示が心がけられている。</li></ul> <p>【施設の維持管理業務に関する事項】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・施設管理等は適切に行われていると思われる。</li><li>・施設設備の老朽化のため、故障箇所が所々出てくるたびに修繕をして、利用者が快適に使用できるよう対応していると感じられる。</li></ul>	

## 2 サービスの質に関する評価

年次評価

提供するサービスの水準が確保されているか。  
また、サービスの向上が図られていたか。

A

### 【利用者アンケート(満足度調査)に関する事項】

#### 調査の概要

- ・来館者を対象に満足度に関するアンケートを実施した。
- ・昨年も同じアンケートを実施しており、比較する。

#### 調査結果の概要

- ・アンケート回収での性別差は、昨年と変わらず、男性が2割弱、女性が8割強である。
- ・回答者は講座・教室・サークル活動参加者が多く、浴室の利用者からの回答が3%と少なかった。
- ・施設の雰囲気や施設の使いやすさの項目では、昨年と比べ「まあ満足」が若干増加しているが、「やや不満」も若干増えている。
- ・清掃状況や管理会社が変わった感想では「まあ満足」が8%増加している。
- ・職員のあいさつや接客態度の項目では普通以上が80%以上であった。

### 【自主事業に関する事項】

- ・スカイウエルのマッサージ器については、市民に周知するための説明ボードを掲示するなどしている。
- ・2年目ということで、利用者が徐々に増加し、リピーターも増加している。  
機器の台数を調整したことについての不具合は見られないようである。
- ・浴室物品の販売も利用者が増加しており、周知されてきている。

### 【サービス水準や利用環境に関する事項】

- ・施設整備など利用者からの苦情などに速やかに対応している。

### 3 サービス提供の継続性・安定性に関する評価

<p>健全な収支状況のもと、継続的・安定的にサービスが提供されているか。 また、団体の経営状況は健全か。</p>	<p>年次評価 <b>B</b></p>
<p><b>【施設の収支状況に関する事項】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成28年度は指定管理2年目であり、体制も整えられてきているが、施設修繕等で予算を上回った面がある。</li> <li>・黒字収支は難しいところであるが、利用者の定着が見受けられているため、継続したサービス提供ができるよう取り組んでいただきたい。</li> </ul> <p><b>【団体の経営状況に関する事項】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・シンコースポーツ(株)の売上高は、26年度78億8千万円、27年度83億8千万円、28年度89億9千万円とそれぞれ前年比で2年連続で5億円増と売り上げを伸ばしている。</li> <li>・売上総利益も9億7千万円、11億5千万円、12億4千万円と伸びている。</li> </ul>	

<p>総合評価</p>	<p><b>B</b></p>	<p><b>【審査委員会コメント】</b></p> <p>利用者が高齢者ということで、臨機応変な対応をしており、施設整備についても適時修繕し、利用者が快適に利用できるよう対応が行われている。収支については難しいところではあるが、まず、利用者が定着してきているため、継続したサービスが提供できるよう取り組んでいただくことが課題となります。</p>
-------------	-----------------	--

**【年次評価】** (評価基準)

- S (優良) : 区分評価が全てA以上、かつSが過半数以上。
- A (良好) : 区分評価が全てA以上。
- B (課題あり) : 区分評価にBがあった。
- C (要改善) : 区分評価にCがあった。

**【総合評価】** (評価基準)

- S (優良) : 市の要求水準を上回るサービスが提供されている。
- A (良好) : 市の要求水準に沿ったサービスが提供されている。
- B (課題あり) : サービスの内容の一部に課題がある。
- C (要改善) : サービスの内容に改善が必要である。

(目安)

- 年次評価が全てA以上、かつSが過半数以上。
- 年次評価が全てA以上。
- 年次評価にBがある。
- 年次評価にCがある。