

(様式2)

令和2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 | 社会福祉法人 豊明市社会福祉協議会           |
| 指定期間   | 平成31年4月1日 ~ 令和6年3月31日 (2年目) |
| 所管課    | 健康長寿課                       |

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>・業務日誌や修繕記録等を作成し、常に2人体制にて運営・管理が行なわれている。</li><li>・新型コロナウイルス感染拡大防止を考慮し、閉館を初め時間短縮や人数制限等により各種調整を行ないながら運営が出来ている。</li></ul> <p>【自主事業に関する事項】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・コロナ禍であっても、高齢者趣味教室やスマホセミナーに認知症サポーター養成講座や腸活講座等、市と協議調整しながら可能な限り来館者が楽しめる企画が開催されている。</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>・ボイラー等有資格者を配置し、修繕記録や機械電機設備管理日誌により毎日管理されている。</li><li>・修繕が必要となった個所は速やかに市に報告がなされ、その都度修繕が行なわれているため、来館者が快適に使用する事ができている。</li></ul> |      |

## 2 サービスの質に関する評価

年次評価

B

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。

### 【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、8月と1月に施設やサービスに関する満足度をアンケート調査した。

#### 調査結果の概要

- ・回答者の割合は圧倒的に女性が多く、利用頻度としては月2回程度、利用内容は講座や教室・サークル活動が多い。
- ・施設全体の雰囲気や、使いやすさ・清掃状況については「普通」や「まあ満足」が多勢を占めているが、ご意見や感想の中には、コロナ対策が取られ安心して利用できるという意見が寄せられる一方で、老人福祉センターまでのアクセス方法や施設内の設備に関する細かい苦言もあった。

### 【自主事業に関する事項】

・春先は新型コロナウイルス感染拡大の影響で、対策を講じた実施や展開に戸惑ったため関係機関との協働事業や連携協力が取れなかったが、第2四半期以降は交通安全講習会やクリスマス会や認知サポーター養成講座等、子供会や警察や他機関との連携や協力を得てイベントを開催し、来館したくなる施設づくりに取り組む事が出来た。

### 【サービス水準や利用環境に関する事項】

- ・月一回の生活相談窓口を開設し、利用者からの生の声を聞き入れている。
- ・熱中症予防や新型コロナウイルス感染拡大防止のための注意喚起について掲示がされており、手指洗浄方法や検温など体調確認も実施されている。

### 3 サービス提供の継続性・安定性に関する評価

|  |      |
|--|------|
| 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。<br>また、団体の経営状況は健全か。   | 年次評価 |
|  | B    |
| <p><b>【施設の収支状況に関する事項】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の性質上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るため継続したサービス提供に取り組んでいる。</li> <li>・白黒やカラーのコピー料金に加え、名札やタオルの物販売上も恒常的にある。</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>・新型コロナウイルス感染拡大の影響で第二波第三波と時勢が急展開する中でも、事業運営に関しては市とも協議しながら可能な範囲で健全かつ安定した運営が出来ている。</li> </ul> |      |

|      |   |  |
|------|---|--|
| 総合評価 | B | <p><b>【審査委員会コメント】</b></p> <p>新型コロナウイルス感染拡大防止に努める中、一時閉館や時間短縮や人数制限等を施しながら、可能な限り高齢者の健康増進及び教養の向上を供与している。施設の老朽化に伴い各所経年劣化が目立つ中でも適宜修繕し、来館者が快適に利用できるような処置されている。また各種関係機関と連携協力し、認知症サポーター養成講座を初めとする地域社会との協働事業も行なわれ、適正な経理処理と共に総じて健全な管理運営ができています。</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。 (目安) 年次評価が全てA以上、かつSが過半数以上。
- 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。 年次評価が全てA以上。
- B (課題あり) : サービスの内容の一部に課題がある。 年次評価にBがある。
- C (要改善) : サービスの内容に改善が必要である。 年次評価にCがある。