

(様式2)

平成30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 (4年目)
所管課	健康長寿課

1 業務履行の確認・評価

適正な施設の運営・維持管理が行われているか。	年次評価 A
<p>【施設の運営に関する基本的事項】</p> <ul style="list-style-type: none">・業務については安定した体制をとって行われている。・利用者が高齢者と限定されているため臨機応変に対応ができています。・利用者の声を聞きながら、利用者の声を踏まえた改善がなされている。 <p>【自主事業に関する事項】</p> <ul style="list-style-type: none">・マッサージ器については、対象者に機器を知らせたり、わかりやく看板を設置する等の企業努力が見られる。・物販商品についても写真で掲示するなど、わかりやすい表示が心がけられている。 <p>【施設の維持管理業務に関する事項】</p> <ul style="list-style-type: none">・施設管理等は適切に行われていると思われる。・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行い、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。利用者の安全面を考慮して修繕がなされている。	

2 サービスの質に関する評価

年次評価

A

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

・来館者を対象に年2回満足度に関するアンケートを実施した。

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、男性が増え、回収数も増えている。
- ・回答者は講座・教室・サークル活動参加者が多いが、浴室の利用者からの回答も前年度に比べ増えている。
- ・施設の雰囲気項目では、昨年と比べ「大変満足」や「まあ満足」が増加しており、「不満」や「やや不満」と回答する率は減っている。
- ・清掃状況については、「不満」「やや不満」と回答する率が増えている。
- ・職員のあいさつや接客態度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。
- ・3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。2年目に機器を増やしたことで利用者も増えたことが感じられる。
- ・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

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。	年次評価
	B
<p>【施設の収支状況に関する事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成30年度は指定管理4年目であり、体制も整えられてきている。 ・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いた。 ・自主事業の定着化もできており、定期的な収入が見込まれていた。 <p>【団体の経営状況に関する事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・シンコースポーツ(株)の売上高は、27年度83億8千万円、28年度89億9千万円、29年度89億7千万円と順調である。 ・売上原価、管理費の増加により売上総利益、営業利益は減少している。 	

総合評価	B	<p>【審査委員会コメント】</p> <p>利用者が高齢者ということで、利用者の声に合わせて臨機応変に対応している。施設整備についても適時修繕したり、安全確認を行い、利用者が快適に利用できるように対応が行われている。前年度に利用者の意見としてあげられた清掃面についても指定管理者として対応し、利用者の満足へとつなげることができている。</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。