

(様式2)

平成29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 (3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事務的にならず、臨機応変な対応ができています。 <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る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、わかりやす表示が心がけられている。 <p>また、物販商品も利用者の要望に応じて見直しができている。</p> <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。	

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

【施設の収支状況に関する事項】

- ・平成29年度は指定管理3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きたい。
- ・有料サービスの利用者が目標に達しなかった期間も見られたため、今後の工夫等も必要であると感じる。

【団体の経営状況に関する事項】

- ・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、臨機応変な対応をしており、利用者からの要望に応えつつ、安定したサービスが提供されている。施設設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な対応が行われている。収支も努力により黒字経営となっている。利用者の利用しやすい施設を目指しつつ、利用者に喜ばれるサービスの提供をしていただきたい。また、指定事業についても適切に実施されたい。健康講座の見直しや介護予防事業や健康マージャン等の事業を活用し、利用者拡大に努めていただきたい。清掃に関しては、アンケートを工夫し、アンケート内にコメント記載ができるようにし、意見を反映できるようにしてもらいたい。</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。