

## 令和3年度 指定管理者総括モニタリング結果報告書

施設名	豊川市障害者入浴施設 てどり館
所管部署	福祉部福祉課
指定管理者	株式会社 本宮
指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日

評価項目	評価基準	評価	確認方法	評価の理由	
履行の 確認	人員体制	事業計画書等に照らし、適切な職員配置となっている。	○	書面確認	
		必要な資格、経験を有する人員が確保されている。	○	書面確認	
		事業計画書等に照らし、計画的に研修等を実施している。	○	書面確認	
	法令遵守等	法令、条例等に基づき、必要な点検、報告等を行っている。	○	書面確認	
		個人情報保護に関する方策を行っている。	○	書面確認	
		協定書等に照らし、情報を適切に管理するなどの運用を行っている。	○	書面確認	
	報告書等の提出	協定書等に照らし、報告書等の提出を行っている。	○	書面確認	
	緊急対応	事故、災害などの緊急時の連絡体制が整備されている	○	書面確認	
		緊急時のマニュアルを作成し、それを運用している。	○	書面確認	
	地域への貢献	地元雇用の創出を行っている。	○	書面確認	
事業計画書等に照らし、地域発展への取り組みを行っている。		○	書面確認		
サー ビス の 質 に 関 する 評 価	施設管理	仕様書等に照らし、適切な開館状況になっている。	○	書面確認	
		事故防止及び安全確保のために必要な対策を講じている。	○	書面確認	
	利用者対応	利用許可、案内等を迅速かつ適切に行っている。	○	利用者調査	
		利用者に対し、設備、備品等を適切に提供している。	○	利用者調査	
		職員の待遇は適切である。	◎	利用者調査	利用者満足度調査で89%の方から大変満足、ほぼ満足と評価していただいているため。
	事業運営	仕様書等に照らし、適正に業務を実施している。	○	書面確認	
		事業計画書等に照らし、提案した業務を適切に実施している。	○	書面確認	
		事業内容が市民サービスの向上に役立っている。	○	書面確認	
	維持管理	事業計画書等に照らし、定期点検、清掃、警備等が計画どおり適切に行われている。	○	書面確認	
		修繕を適切に行っている。	○	現地確認	
		備品を適切に管理している。	○	現地確認	
	モニタリング	事業計画書等に照らし、指定管理者でモニタリングを適切に行っている。	○	書面確認	
	サービス評価の基準となる数値目標	事業計画書のサービス評価の基準となる数値目標を達成している。 ※利用者数【目標値 年間465人】	○	書面確認	【実績515人】

令和3年度 指定管理者総括モニタリング結果報告書

施設名	豊川市障害者入浴施設 てどり館
所管部署	福祉部福祉課
指定管理者	株式会社 本宮
指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日

評価項目	評価基準	評価	確認方法	評価の理由	
経営の安定性	経理事務	仕様書等に照らし、適切に経理事務を行っている。	○	書面確認	
	予算執行	収支予算書等の範囲内で適切に予算を執行している。	○	書面確認	
	経費削減	経費の削減の成果が出ている又は経費削減に向けた努力をしている。	○	書面確認	
	収支状況	収支予算書等と比較して、収支状況は妥当である。	○	書面確認	
昨年度改善事項への取組み	浴室やトイレの清潔さについて「やや悪い」とのご意見がありましたので、施設内の確認を積極的に行った結果、「やや悪い」「悪い」と回答した方はいませんでした。皆さんから「良い」と回答していただけるよう引き続き施設を清潔に保つように努めます。また、職員の言葉遣いや身だしなみについて、「とても良い」「良い」と回答した方が89%となり、接客についても多くの利用者からの評価を得ました。				
総合評価	協定書、仕様書等を遵守し、要求水準を概ね満たしています。利用者満足度調査の総合的満足度では、「とても良い」「良い」と答えた方が67%から70%になりました。昨年度と比較して、全体的に「とても良い」「良い」との回答が増え、施設の管理運営が改善されました。				
次年度改善事項への取組み	施設の清潔さについては利用者の満足度に大きく影響しますので、引き続き清掃のチェックを行うよう努めます。今年度は、照明のLED化や老朽化したカーテンの交換も行いました。次年度も、施設内の備品の汚れや設備の欠陥等の確認を怠らず、利用者が安全快適に利用できるような施設の確保に努めます。				

※評価基準

- ◎ : 協定書、仕様書等を遵守し、要求水準よりも優れている。
- : 協定書、仕様書等を遵守し、要求水準を概ね満たしている。
- △ : 協定書、仕様書等に定める要求水準を満足していない。

※確認方法

- 現地確認 : 現地調査による確認
- ヒアリング : 指定管理者からの聞き取りによる確認
- 利用者調査 : 利用者満足度調査による確認