令和４年度指定管理者モニタリング報告書

施　設　名	加東市東条福祉センター「とどろき荘」
施設所在地	加東市岡本1571－1
指定管理者	名　称　社会福祉法人　加東市社会福祉協議会 代表者　理事長 [redacted] 住　所　加東市社２６
モニタリングの実施方針・方法等	本施設の管理運営業務の確認にあたっては、管理運営状況を事業報告書、実地調査、利用者アンケート、指定管理者へのヒアリングにより把握した。 次のとおり、具体的な業務の履行状況等についての確認結果をコメントしたうえで、モニタリングの「総合コメント」及び「今後の改善に向けた考え方」を記載した。
担　当　課	健康福祉部福祉総務課　　℡　０７９５－４３－０４０８ 担当者氏名　赤土　拓也

１　総合コメント

新型コロナウイルス感染症が全国的に増加すると、利用者数が減少しており、まだまだ影響は感じるものの、コロナ禍以前の利用者数と比較すると約89%まで回復している。（令和３年度は約72%）これは、DMの送付やホームページを利用し、利用者離れが防げていることや、SNS等の情報発信を見て利用する新規利用者が、増加していることが理由の一つであると考えられる。SNSのアクセス分布の分析等、利用者数の増加に向けた取組についても意欲的に取り組んでおり、今後も継続していただきたい。

２　今後の改善に向けた考え方

利用者の顧客管理や分析結果を活用し、キャンペーンとの連携などにより、利用者の利用頻度が増加するよう取り組んでいただきたい。また、利用者数の増加に向けた取り組みと合わせて、入浴単価が改善するよう取り組んでいただきたい。

３　業務の履行状況について

利用者へのサービス、設備メンテナンス及び館内の清掃等、適切に履行されている。

４　サービスの質について

入浴時のマナーを張り紙などで周知をしている。 アンケートを活用し、悪い点は改善し、良い点についてはさらに向上させるなど、より良い施設づくりを進めていただきたい。

５　収支状況等について

利用者数は回復傾向にあるが、新型コロナウイルス感染症及び事業費増加の影響を受け、赤字決算となっている。引き続き、利用者増加に向けた取組や経費削減に取り組んでいただきたい。