

指定管理者モニタリング評価シート

施設名	穂高社会就労センター
指定管理者	(一社)安曇野エルチ
指定期間	平成28年度～令和2年度
募集形態	公募
施設所管課	福祉部 福祉課

評価の基準	
S	チェック項目をすべて満たしており、かつ、市が期待する水準を上回っている
A	チェック項目をすべて満たしており適切であると評価できる
B	チェック項目の一部しか満たしておらず改善が求められる
C	チェック項目を一つも満たしておらず改善が求められる
—	施設の性格上評価が不要であるもの

評価項目	チェック項目	評価*		課題・要改善事項*		
		指定管理者	市	指定管理者	市	
I 総則	1 施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針に従事者が理解し、利用者に周知しているか	・従事者が、施設の設置目的や施設運営上の基本方針を理解しているか	A	A	・朝礼時や研修会等で全員で基本方針を復唱し周知、説明を行っており理解は深まったと思われる。利用者に対しては、基本方針を掲示板に掲示している。	従事者の理解が前回より向上している。
	2 施設の管理運営を通して、設置目的を達成できているか	・提供しているサービスは、施設の設置目的に対応しているか ・設置目的に照らし、利用者が公平・公正に利用できているか	A	A		
	3 責任者を含む常勤従事者及び非常勤従事者の勤務実績、配置状況は適切か	・効率性を重視した従事者の配置を行っているか ・各従事者は、他の従事者の業務状況等を適切に把握しているか ・募集要項、協定又は事業計画書等における従事者体制と実際の体制に相違がないか	A	A	・「安曇野市社会就労センター管理規則」第3条の定めのとおり職員を配置しており問題ない。毎日の朝礼、終礼の際に業務内容や利用者の状況を確認共有している。また、副担当制を導入して担当者不在時に対応している。	効率的な配置ができています。
	4 従業員の労務管理は適切か	・雇用関係等に関する法令を遵守し、適切な労働環境を整備しているか	A	A	・労務担当の専門員を配置し、労務全般の環境整備に取り組んでいる。	
	5 利用者が気持ちよく利用できるよう、利用者に対する従事者の接遇態度は適切か	・名札を着用する等利用者から従事者であると分かるようになっているか ・従事者の服装は適切か ・電話の対応は丁寧で適切か ・挨拶や対応の際の言葉遣いや態度が丁寧であるか	A	A		
	6 募集要項・仕様書に定めたとおり開館しているか	・募集要項、協定又は事業計画書等に定められたとおりに開館しているか	A	A		
II 利用者満足度	1 利用者満足度調査(利用者アンケート)	・利用者満足度調査(利用者アンケート)を実施しているか ・利用者満足度調査(利用者アンケート)の結果をまとめて全従業員が情報を共有しているか ・利用者満足度調査(利用者アンケート)の結果をふまえて、指定管理業務の改善を行っているか	A	A	・結果は、掲示板に掲示すると共に改善の検討課題としている。	
III 危機管理	1 危機管理マニュアルが作成され、実効性が確保されているか	・危機管理マニュアルが作成されているか ・従事者全員が危機管理マニュアルを理解しているか ・危機管理マニュアルに従った訓練が実施されているか	B	B	・マニュアルは整備してあるが、従事者全員が理解しているか疑問。消防署立ち合いの元、年2回の避難訓練を実施しており災害等異常時に備えると共に、消防署指摘事項を今後の改善としたい。	従事者の理解度を深めていくこと
	2 地震の際の対応マニュアルが作成され、実効性が確保されているか	・地震の際の対応マニュアルが作成されているか ・従事者全員が地震対応マニュアルを理解しているか ・地震対応マニュアルに従った訓練が実施されているか	A	A	・危機管理マニュアルに含む ・安曇野市内で震度5弱以上の地震が発生したとき全従事者は自動参集。また、地震を想定した避難訓練も実施している。	
	3 災害時の連絡体制	・地域や関連機関等との連携体制を整備しているか	A	B	・緊急時連絡網の活用や隣接の社協に避難訓練等の共同実施等申し入れを行っている。また、市内4社会就労センターの応援体制は整っている。	区等の防災訓練等へ積極的に参加することを検討すること。また、穂高健康支援センターとも避難場所等の協力を確認しておくこと。
IV 施設・設備の維持管理	1 建物・設備及び外構施設が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能が保持されているか	・目に見える損傷がなく、利用者が常に安全に利用できる状態に保たれているか。また、避難経路に障害物は置かれていないか。 ・発見された不具合は迅速かつ適切に処理されているか ・建物、設備の保守点検に関して募集要項、協定又は事業計画書のとおり管理が行われているか。	A	A	・日々の清掃や定期的に行う大掃除や点検整備により良好な状況に保たれており不具合はないが、築後30年近い建物であり改修の時期かと思われる。安曇野市で予定している大規模改修計画(R3～5年)に期待する。	
	2 備品が適切に管理されているか	・市の備品と指定管理者の備品を区別した備品台帳を作成しているか ・備品がすべて揃っているか ・備品に損傷がなく、良好な状態を保っているか	A	A	・備品の更新は殆んど行われておらず特に作業用の椅子に不具合の物がある。	使用に危険を伴う物は速やかに廃棄し、購入の手続きを取ること。市の備品は点検、報告をこまめに行うこと。
	3 利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか	・清掃業務に関し、募集要項、協定又は事業計画書のとおり業務が実施されているか ・目に見える埃、土、砂、ゴミ、汚れ等がない状態を維持し、不快感(見た目、悪臭等)を与えず、衛生的な状態が保持されているか ・消耗品の補充が適切に行われているか ・清掃道具の不具合は直ちに処理し、常に適切な状態が保たれているか	A	A	・作業室、廊下、食堂、トイレごとに当番を決めて毎日清掃を実施。その他、施設周辺、花壇土手等の草刈・清掃を定期的に行っている。	
	4 安全で安心感ある環境を確保しているか	・警備業務に関し、募集要項、協定又は事業計画書のとおり業務が実施されているか ・鍵の管理方法が明確になっているか ・日常、館内外の巡回を行い、事故や犯罪を未然に防止するよう務めているか	A	A		
	5 ゴミ減量等への取組は適切か	・ゴミの発生抑制に取り組んでいるか ・再利用・再使用に取り組んでいるか	A	A	・コピー用紙の裏面利用やリサイクル業者に資源物の回収を依頼している。	
	6 浴室の管理運営に関して、法令の規定を遵守し、利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか	・浴室の衛生管理業務に関し、募集要項、協定又は事業計画書のとおり業務が実施されているか ・塩素濃度等の測定を適切に行っているか ・レジオネラ菌等への対策適切に行っているか	—	—	浴室なし。	

評価項目		チェック項目	評価*		課題・要改善事項*		
			指定 管理者	市	指定 管理者	市	
V 運 営 業 務 及 び サ ー ビ ス の 質 の 向 上	1	利用料金等の減免対応	・減免内容は適切か	A	A	・「安曇野市社会就労センター条例」第11条の規定に基づき徴収。なお、減免規定なし	
	2	利用者が利用しやすい受付案内をしているか	・受付窓口が明確になっていて、利用者に不便をかけていないか ・必要に応じて電話やホームページ、各種資料等により利用者からの問い合わせに対応できるか	A	A		
	3	すべての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう、適切な利用情報の提供を行っているか	・必要に応じてサービスの情報や施設利用案内を記載したパンフレット・掲示物を作成しているか ・広報誌やPR誌を作成するなど積極的に広報・PR活動を実施しているか ・必要に応じて見学などの希望に対応しているか	A	A	・重要事項の掲示。 ・行事等の写真の掲示。 ・ホームページの活用。 ・養護学校の実習生受入れ。 ・利用希望者の見学受入れ等対応。	
	4	個々のサービスについて、対応従事者によって格差が生じないよう、施設のサービス水準を確保するための取組を行っているか	・施設のサービス水準を確保するため、標準的な業務実施手順や注意点等がわかりやすく明文化(マニュアルの作成等)されているか ・全従事者が一貫した認識を共有した上でサービスを提供しているか ・従事者の意見を取り入れながら、標準的な業務実施手順等を適時見直しているか	A	A	朝礼・終礼時に情報の共有を図っている。また、必要に応じて指導員会議を開催し意見交換を行いより良いサービス提供に努めている。	前回より改善の向上がうかがえる。
	5	個人情報の保護に対する体制が整っているか	・個人情報を取得する際には必要な範囲内で適切な手段で取得し、目的以外に使用していないか ・個人情報の取り扱いに関するルールやマニュアル等が整備され、管理責任者が特定されているか ・個人情報の漏洩、滅失、き損及び改ざんの防止、その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じているか ・必要に応じて、個人情報の取り扱いについての研修を実施しているか	A	A		
	6	事故防止のための体制の構築・取組を行っているか	・事故防止のチェックリストや事故防止・事故対応マニュアル等を整備しているか ・過去に発生した事故の内容や対応内容をもとに、原因分析を実施し、改善のための対応策を行っているか ・事故防止策の研修を実施しているか	A	A	・事故対応マニュアルに基づき研修を重ねて事故の防止、適切な事故時の対応を引き続き行うと共に、特に機械器具を扱う利用者には朝礼時等に繰り返し注意を促している。	研修を重ねていること、繰り返しの注意喚起等で改善がみられる。
	7	利用者の意見や苦情を把握できる環境を整備しているか	・利用者が苦情や意見を述べやすいような窓口(ご意見箱の設置、ホームページでの受付等)を設置しているか ・利用者からの苦情や意見等が寄せられた際には内容を記録するなど、苦情等への対応手順、担当者等が明確にされているか ・利用者からの苦情や意見に対して行った改善点を公表しているか	A	A	・苦情解決相談窓口として苦情受付担当者、解決責任者、第三者委員を置き掲示板で周知している。(現在のところ申出は無い)	
	8	施設活性化のための創造事業(自主的な事業)を適切に実施しているか	・施設活性化のための創造事業に関して、募集要項、協定又は事業計画書のとおり実施されているか ・定期的に施設活性化のための創造事業の見直しを実施し、利用者のニーズを反映しているか	A	A	・自前の農園での野菜作りや採れた野菜での収穫祭(食事も、お楽しみ会)、センター内での梨・ぶどう・リンゴのもぎ取り体験等実施。	
VI 地 域 と の 連 携	1	地域や地域住民との交流・連携への取り組み	・必要に応じて地域住民、区、公民館等と情報交換等を行うなど地域の意見や要望を尊重しているか ・近隣の他施設と連携し、情報交換を行っているか	A	A	・地域の行事等に積極的に参加協力していく。また、市内の障がい者施設との交流や松本圏域の施設との情報交換や研修会に参加して見識を深めている。なお、市内4社会就労センターの所長会議を毎月開催して情報の共有を図っている。	情報交換や情報の共有が向上している
	2	市民を積極的に雇用しているか	・施設の従事者として市民を積極的に雇用しているか	B	B	・ハローワーク等で募集を行っているが専門性もあり適任者の採用に苦慮している。今後は、余裕をもって募集を行うなどして市民を優先して雇用したい。 ・市外者:2名該当。	メディアを多用し、周知を高めること
VII 収 支 状 況	1	管理経費の執行状況	・適切な経理書類が作成されているか ・経理を担当する従事者を設置しているか ・収支決算書に記載されている項目に関し、伝票が存在するか ・通帳や印鑑等が適切に管理されているか ・経理書類の作成にあたっては税理士等の専門家の指導・助言を受けているか	A	A	・会計事務所に依頼し毎月の監査、指導を得て経理を行っている。特に本年度は、消費税率変更に伴い経理担当者の事前研修を会計事務所担当者を招いて3回の研修を実施し対応をした。	消費税率変更はほとんどないことであり、積極的な研修を実施したことは評価できる。
	2	指定管理者申請書で示した収支と実績は合致しているか	・指定管理者申請書の収支計画と実績は大差ないか ・指定管理者申請書の収支計画と実績に差が出た場合に、その原因を把握して必要な対策をとっているか	A	A		
コ メ ン ト *	指定 管理 者	上記評価項目以外の事項で、特記事項(施設独自の工夫など)や改善すべき点について記載	・多種多様な事情を抱えている利用者への配慮を常に念頭に置き、当該施設の存在意義を意識しながら、今後も適切な管理運営に努めていくなかで、 職員負担の配慮、取引企業の理解も得ながら行事なども計画していきたい。				
	施設 所 管 課	上記評価項目以外の事項で、特記事項(施設独自の工夫など)や改善すべき点について記載	・季節行事等、イベントに係る職員の負担を軽減し、回数減や廃止など見直しを図ってください。				

*コミュニティ施設については評価、課題・要改善事項の記入及びコメントの記入とも市のみ