

令和5年度 指定管理者モニタリング評価シート

指定管理者の情報		評価の基準	
施設名	明科農産物加工交流施設	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。
指定管理者	安曇野あかしな農産物加工交流ひろば組合Ebeya（えべや）	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。
指定期間	令和4年度 から 令和8年度（5年間）	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。
募集形態	非公募	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。
施設所管課	農林部 農政課	-	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	指定管理者		市	
		評価	課題・要改善事項	評価	課題・要改善事項
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	A	運営委員会月2回開催	A	組合員が運営委員会等で情報共有し、理解を深めている。
	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	A	広報、チラシでの周知 利用者への公正な利用説明	A	適切に対応している。
	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	A	各部効率性を高める従事者の配置を行っている 運営委員会の協議事項、決定事項は速やかに各部部長に周知している	A	適切に管理されている。
	4 従業員の労務管理は適切か	A	各帳簿を整備し管理している	A	適切に運営されている。
	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客態度は適切か	A	服装は毎日チェックしている 電話対応、対応マニュアルに沿って丁寧に対応している	A	適切に運営されている。
	6 募集要項・仕様書に定められたとおり開館しているか	A		A	
II 満足度の 利用者の	1 利用者の満足度について、利用者の要望、不満に対してどう対応しているか	A	利用者の声を大切に必要に応じて改善を心掛けている	A	利用者の声を直に聞いて、必要に応じて改善を行っている。
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	A	市へ危機管理マニュアルを提出している 地震、火災、風水害等を想定して作成 年2回避難訓練、防災講座実施	A	マニュアルを作成し、避難訓練・防災訓練を実施している。
	2 災害時の連絡体制	A		A	
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	A	不具合は迅速に処理し適切に管理している	A	適切に管理されている。
	2 備品が適切に管理されているか	A	台帳に整理し良好な状態を保っている	A	適切に管理されている。不具合が発生した場合は、報告をいただいている。
	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	A	日々適正に行っている	A	清潔に保たれている。
	4 安全で安心感ある環境を確保しているか	A	管理責任者、各部署部長が責任をもって管理、巡回している	A	適切に管理されている。
	5 ゴミ減量等への取組は適切か	A		A	

評価項目		チェック項目		指定管理者		市	
				評価	課題・要改善事項	評価	課題・要改善事項
	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	-		-	
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	適切に対応している。
	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	各種問い合わせに的確に対処している	A	適切に運営している。
	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	パンフレット、広報等でPR活動をしている 見学も随時受け付けている	A	広報に創造事業の料理教室や体験教室の情報を載せている。
	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に、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易く明文化（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	運営委員会及び部会において情報の共有、マニュアルの明確化を図っている	A	組合員が運営委員会等で情報共有している。
	5	個人情報の保護に対する体制が整っているか	・個人情報取得の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	総会及び組合員研修会の場において個人情報保護のルールを繰り返し確認している	B	適切に管理されている。 マニュアルの作成について、令和6年中に整備をお願いする。
	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	研修会や運営委員会において共有している	A	適切に対応している。
	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	意見、苦情には対面や電話などで対応し改善策を共有し、対処している	A	適切に対応している。
	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	定期的に企画会議を開いて、内容の検討をしている	A	適正に実施している。
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	地域との交流が盛んであり、適切に実施している。
	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	A		A	
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 ・経理書類の作成について税理士等の専門家の指導・助言を受けているか	A	税理士の指導・助言のもとに的確に行っている	A	適正に実施している。
	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	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	指定管理者	地産地消の考え方の元、地域の生産者と契約し、もち米や大豆などの栽培を依頼している。これらの食材を利用した味噌加工、惣菜・餅加工に取り組み提供販売し、また交流部門では郷土食を中心とした料理教室を毎月開催し、地域の方に楽しんでいただいている。				
		施設所管課	地域の食材を使い、地産地消に努めている。各部門ごと創意工夫を凝らして売上を上げている。引き続き、地域との交流や農業活性化に尽力をお願いしたい。				

*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