

令和3年度 指定管理者モニタリング評価シート

施設名	安曇野市豊科農産物加工交流センター		評価の基準
指定管理者	安曇野市豊科農産物加工交流センター管理運営委員会		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
指定期間	令和2年4月1日から令和7年3月31日		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
募集形態	非公募		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
施設所管課	農政課		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を従事者が理解し、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	利用団体代表者に施設の条例の写しを渡し、大掃除・抽選会時に管理運営上の基本的な方針を説明している。	適切に周知されている。
	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	施設の利用受付は3か月前から、受付も公平性を保つようルールを徹底している。味噌は公平に抽選会を実施。	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	・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	月1回の会議で運営委員で均等に受付の業務日を決めている。受付の管理表があり全員で共有している。	受付業務は運営委員で交代で行っており、負担を均等にしている。
	4	従業員の労務管理は適切か	・法定3帳簿(労働者名簿、出勤簿、賃金台帳)が整備されているか。また、労働条件を書面で明示しているか。 ・最低賃金以上を支払っているか。また、時間外勤務の割増率(時間外25%以上、休日35%以上)を守っているか。	A	A	ノートで出勤管理。会計の人事担当が出勤簿・賃金台帳を管理している。会長は毎月ノート確認。	適切に管理されている。
	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	・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	体験教室の際、名札は養生テープで運営委員は緑、利用者はピンクで色分けし、分かりやすくしている。服装挨拶対応のマナーは会議時にも徹底。電話は対応文言記載し、復唱等丁寧な対応に努めている。駐車場も利用者優先を徹底している。	体験や研修会の際、運営委員が分かるようにしている。電話対応のマニュアルを作成し、受付に常設。適切に対応している。
	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	事業計画通りに開館。	計画通りに開館している。
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	利用者が必ず記入する利用日誌がアンケートの役割をしている。意見要望は事務担当番が日誌を確認し会長につなげ迅速に対応している。会議時にも利用者意見を共有している。	利用日誌を必ず記入してもらい、意見・要望を収集している。月1回の会議で周知を図っている。
	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	・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	A	A	防災マニュアルを作成し運営委員、各団体代表者に渡し利用者にも理解してもらう。作業所内にも掲示。年2回の清掃時とリーダー研修時に避難訓練を実施。
	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	同上	同上
	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	A	地域の関連機関・取引先・連絡先を防災マニュアルに記載している。	適切に整備している。
	4	感染症対策を講じているか	・新型コロナウイルス感染症などの感染症対策を行っているか	A	A	市からの文書を掲示。消毒距離等の対応を実施。防災マニュアルにも追記。	市からの文書を利用者に分かりやすく掲示している。食品製造業のガイドラインを参考に感染症対策をしている。
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	月1回の豆腐当番が作業所内清掃、使用する布等の消毒実施。他の運営委員も随時日誌で要望があった所、不具合のある所を点検整理。年2回は機械の点検を業者に	設備の不具合については、すぐに対応しており、市へも相談いただいている。定期的に業者に点検を依頼し、状態を確認している。
	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 (B)	A (B)	管理台帳と備品のチェックを実施。備品は常にチェックし、利用者にとって良好な状態にしている。	利用日誌に返却日を記入し、確認している。運営委員が利用する際に備品の状態を確認するなど、定期的に確認している。
	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	・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	各団体とも作業終了時には日誌にそって清掃を実施。汚れている場合は最終チェック者に連絡。運営委員も当番で清掃実施、消耗品補充、清掃道具の点検修理実施。利用者代表による年2回の大掃除実施。	利用後の清掃もきちんとされ、運営委員も定期的に清掃しており、清潔である。常に整理整頓され、使いやすい状態である。
	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	鍵の貸与は鍵ノートで適切に管理している。金庫も事務所にはおかないように管理。館外には物を置かないようにしている。	利用者への鍵の貸借の管理は適切に行われている。施設の内外の見回りも行っている。
	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	ゴミは利用者が持ち帰っている。	加工で出るゴミは利用者が持ち帰ることを周知している。
	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	-	-	-	-

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	現在減免を行う事案は生じていないが、減免を行う場合は適切に処理する。	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	A	受付窓口は明確になっている。広報で創造事業の参加者募集。対応は事務所当番が適切に対応。	週3回申込の時間を設け、対応している。
	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	A	創造事業の一環として、体験教室を広報誌で募集しており、利用案内を実施。施設の見学も対応。	市の広報で体験教室の募集をしている。
	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、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	機械の手順を作業機械のそばに掲示している。運営委員の研修会を実施し、作業内容も手順・注意点を見直し、作業の効率化と安全性を高めた。	事故防止のため、作業の手順や対応のマニュアルを施設内に掲示している。研修会で運営委員の手順の習得を図っている。
	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	A	個人情報は鍵のかかる場所に保管している。個人情報管理については、漏洩防止等を委員会議時に話し管理を徹底。	個人情報は鍵のかかる場所に保管しており、適切に管理されている。
	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	A	事故防止・事故対応は作業所内、作業所外の掲示版にも掲示。起こりやすい事故については防止策を会議や一斉掃除、リーダー研修時に事例を話し事故防止に努めている。	利用者に分かりやすく掲示している。運営委員に周知を図っており、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	A	利用日誌と掲示版に意見要望が記載されるので、その都度運営委員会で対応をし改善する。改善策は掲示版にはって利用者に共有してもらっている。	利用日誌や掲示版で意見を受け付けており、月1回の会議で対応し、改善策を掲示版に掲示している。
	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	A	計画書通りに実施している。ニーズを参加者から聞くようにしている。	適切に対応している。
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	区の行事などに器具の貸し出しをしている。	適切に対応している。
	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	管理運営委員は全員安曇野市民です。	安曇野市民で運営している。
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	会計担当が2名おり適切な経理や書類伝票管理をしている。通帳や印鑑も適切に管理している。人事の経理関係も税務署の指導の下適切に管理。年度終わりには会計監査を受け総会で報告している。	適切に管理されている。
	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	黒字経営で財務内容は健全です。	黒字で経営しており、健全な経営である。
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	施設が老朽化しており、あちこち不具合が生じています。その都度委員で対応している状態です。器具も経年劣化で痛んできています。利用者も大事に丁寧に扱ってはいますが壊れる不安は大きいです。新しい利用団体も増え農産物加工のニーズも高くなってきていますし、代々の諸先輩方からこれからの世代に農産物加工の技術が引き継いで行く必要もあります。また利用者にとっては交流情報交換の場となっています。今後もこの状態が続けられるようご協力よろしくお願いいたします。			
	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	施設や備品の管理を適正に行っていたらいい。備品の使用方法については、利用団体に対し定期的にリーダー研修を行い、事故の防止と適切に利用できるように機会を作っている。計画的に創造事業も行われており、新規の利用者を増やしている。利用者も多く、農産物の加工処理を通じて市民の交流や情報交換、農村文化の継承の場となっている。施設の老朽化については、指定管理者と協議しながら修繕を進めていく。			

*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