

## 令和4年度指定管理者モニタリング評価シート

施設名	三郷農村環境改善センター
指定管理者	あづみ農業協同組合
指定期間	令和1年度 から 令和5年度 (5年間)
募集形態	非公募
施設所管課	耕地林務課

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		
	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				
	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				
	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。				
	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				
	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				
II 利用者満足	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	C		要望や苦情に関しては取りまとめられ、検討等行われています。アンケートは実施検討してください。	
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		定期的な訓練を期待します。	
	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	B		定期的な訓練を期待します。	
	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			
	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			
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。	B		経年劣化による不具合等がありますが、保守点検等は定期的に行われており、修繕も計画的に行っています。	
	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	B		経年劣化により修理が必要な備品があります。計画的に修理交換を実施しています。	
	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			
	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			
	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			
	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		A		
	2	利用者が利用しやすい受付案内をしているか		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		B		広報について検討してください。
	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		B		業務全体の手順をマニュアル化して整備することを検討してください。
	5	個人情報の保護に対する体制が整っているか		B		あづみ農業協同組合の個人情報保護方針に基づき適正に管理されていますが、今後実施されていない研修等の検討をしてください。
	6	事故防止のための体制の構築・取組を行っているか		B		苦情には迅速に対応していただいています。今後マニュアルの整備や研修等の検討をしてください。
	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		A(B)		
	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		-		
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		-		
	2	市民を積極的に雇用しているか		A		
VII 収支状況	1	管理経費の執行状況		A		
	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		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				
	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	多目的ホールの夏季利用に対して、熱中症対策のための大型扇風機の設置等、利用者からの意見を集約し検討されて対応されています。今後施設の経年劣化による不具合が多くなる傾向が想定されますが、市と指定管理者で修繕等の優先順位を検討し対応して行く必要があります。			

\*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