

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	豊科農産物加工交流センター	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	安曇野市豊科農産物加工交流センター管理運営委員会	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2年度 から 令和6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 ・利用者に対し、施設の設置目的や施設運営上の基本方針を周知しているか	A		A	適正に周知されている。
	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	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	毎月の会議の際に、運営委員で受付の業務日を決めており、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 ・従業員の労務管理について、外部の専門家に相談・確認をしているか	A		A	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ないか ・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	電話対応のマニュアルを作成し、電話の前に常設している。運営委員が分かるように名札を色分けしている。適切に対応している。
	6 募集要項・仕様書に定められたとおり開館しているか	・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	計画のとおり開館している。
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	・利用者の満足度の調査（利用者アンケートや聞き取り）を実施しているか ・利用者の要望等の情報を従業員で共有しているか ・利用者の要望等をふまえて、指定管理業務の改善を行っているか	A		A	利用者に必ず利用日誌を記入してもらい、意見・要望を収集している。
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。作成されている場合は、想定されている災害等を記載してください ・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	作成した防災マニュアルを施設内に掲示するほか、年2回の避難訓練を実施している。
	2 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	適切に整備している。
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	設備の不具合の場合は、業者に確認してもらったり、定期的に点検を依頼している。
	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		A	運営委員が利用する際に備品をチェックし、利用者にとって利用しやすい状態にしている。
	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	入口に消毒液を設置し、利用者が消毒できやすい状態にし、運営委員がしっかりと補充している。
	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	鍵の貸借管理については、適切に行われており、施設の内外の見回りも実施している。
	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	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。

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	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	A		A	週3回の申込時間を設けて、対応している。電話の前にマニュアルを常設し、担当者によって対応が変わらないようにしている。
	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	A		A	体験教室などの募集を、市の広報で周知している。豆腐やみそづくりの際に、見学を希望する人も適切に対応している。
	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	A		A	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。また、運営委員がお手本を見せてから、実際に作業してもらうようにしている。
	5	個人情報の保護に対する体制が整っているか	A	鍵のかかる場所に個人情報の書類などを保管している。	B(A)	マニュアルの作成について、年内中に整備すること。
	6	事故防止のための体制の構築・取組を行っているか	A		A	作業所内、作業所外の掲示板に作業手順や対応マニュアルを掲示している。運営委員に周知を図っている。
	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	A		A	利用日誌などで、苦情や意見などを受付しており、会議や掲示板にて共有している。
	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	A		A	適切に実施している。
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	A		A	適切に対応している。
	2	市民を積極的に雇用しているか	A		A	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	A		A	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	A		A	黒字で経営しており、健全な経営である。
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	施設が老朽化しており、不具合が生じています。委員で対応できないことも多く、家族、知人を頼っています。利用者も大事に扱っているが、器具の劣化に追いつきません。力の弱い人や小柄な人など、多くの人が使いやすいよう、作業手順を変えたり、用具を備えるなど工夫をしています。			
		施設所管課	備品については、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実施している。計画的に創造事業も実施しており、新規の利用者を増やしている。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