

# 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
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
指定期間	H27～H31
募集形態	非公募
施設所管課	農政課

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	利用グループも増え、協力的であるので理解している。	施設の設置目的である農産物の処理加工を通じて、交流、情報交換等の活動を推進している。
	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	施設の監理には常に注意を払い、備品の補充・取替など不便のないようにしている。	施設の利用受付は、3ヶ月前からに徹底され、利用者に公平に機会を提供している。
	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	申請・カギの貸与、返却等利用者に周知し、円滑に作業ができるよう受付業務者の連絡も密にしている。	受付業務は、管理運営委員で交代で行っている。負担を均等にし、お互いの当番日も把握している。
	4 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	研修や体験の時には、委員と利用者の名札をつけている。注意事項は室内に掲示。利用者の要望・意見は利用者ノートに記入してもらい答える努力をしている。利用者との対応は十分気をつけている。	創造事業開催時は、管理運営委員・参加者ともに名札をつけて分かるようにしている。服装については、作業に適した衛生的な服装を心掛け、利用者グループの責任者にも書面で連絡し、徹底している。
	5 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	利用出来ない日がある時は事前に知らせている。	利用出来ない際は連絡し日程を変更してもらっている。
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	A	A	アンケートは実施していないが、連絡事項や感想等を管理日誌に記入してもらっている。	利用日誌を必ず記入してもらいアンケートの役割を果たしている。また、掲示板を利用して、意見・要望を書いている。管理運営委員会で検討し回答している。
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	A	A	作業所内に地震・火災・事故の場合の対処の仕方を掲示し、春・秋の一斉清掃時に説明し各グループに戻った時、皆さんに周知して欲しい事を伝えている。運営委員間で訓練し確認している。	緊急事態の対応マニュアルを施設内に掲示している。春と秋の一斉清掃時にグループのリーダーを対象に避難訓練も実施している。
	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	"	"
	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		
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	作業所内の整理整頓に心掛けている。年に一度機械の点検を業者に依頼している。	不具合については、すぐに対処している。また、掲示板を利用して、情報を利用者で共有している。
	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	B	B	備品台帳は作成していないので、30年度中には作成する。点検や補充は常に心掛けている。	備品の返却について、利用日誌でチェックしている。また、管理運営委員がリーダーとして利用する際に備品の状態をチェックしている。
	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	・作業終了後の清掃を利用者にお願いをしている。 ・年2回利用者代表に協力を呼びかけ、一斉清掃をしている。 ・汚泥処理は年4回定期的に行っている。	汚泥処理は、業者に委託し適正に処理されている。整理整頓され、誰でも利用しやすい状態になっている。また、利用者もきちんと清掃している。
	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	・鍵の貸与はノートにて管理して、持ち出し者を把握している。 ・館外には物を置かないように注意している。	利用者への鍵の賃借の管理が適切に行われている。館内外の見回りも適切に行われている。
	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る事を周知している。ジュース等のしぼりカスは農家の畑に入れるよう持ち帰ってもらっている。	ゴミは利用者が持ち帰っている。また、野菜くずなどが大量に出る際は、利用者の知り合いの農家に再利用してもらっている。
	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、減免を行う場合は書面で処理をする。	適切に実施されている。
	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	管理運営委員が受付業務を担当し、問題が発生した場合は委員会で話し合い対処している。	週3日受付の時間を設け対応している。掲示板で利用者に情報を発信している。
	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広報誌にて情報を知らせ募集、利用案内などPRしている。	市の広報誌で、創造事業の参加者募集をしている。施設の見学希望も対応可能である。
	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	・作業別に機械の近くに掲示している。 ・リーダーとして初心者などに作業手順を教えたり、リーダーの依頼があれば協力している。	各機械の近くに使い方を掲示している。また、リーダー研修時に資料を配り、扱い方について徹底している。
	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	A	・個人情報が表されている書類はカギのかかる場所に保管している。 ・委員間で個人情報にかかわる取り扱いを徹底している。	個人情報は、鍵のかかる場所に保管している。
	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に掲示している。事故が発生した場合は対応策を示し、グループ代表者に伝えている。	事故防止・対応のマニュアルを作業所内に掲示している。過去の事故について、管理運営委員会で議論し、改善策を掲示し、グループ代表者に伝えている。
	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	掲示板を設置し、記入してもらったり、利用日誌に記入してもらい、委員会で対策を対応している。	利用日誌や掲示板で意見を受け付けている。管理運営委員会で議論し、改善策を掲示板に掲示して情報を共有している。
	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	・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	年間の事業計画に創造事業を計画し実施している。	計画通り創造事業を実施している。また、新たな創造事業の内容も検討されている。
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	利用市民が農産物の加工を行う施設の管理運営なので地域の方々と情報交換はないが、迷惑にならないよう注意している。	区の行事などで希望があれば、器具の貸し出しをしている。
	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	安曇野市民で運営している。	管理運営委員は、全員市民である。
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	・委員の担当を決め、委員会時に知らせ、情報と協力(台帳など書類の記入)を徹底している。 ・監査を受け、総会に於いて報告している。 ・税務署の指導を受けて適切に処理している。	委員の中から担当者を決めて委員会時に経理に関する情報の共有化を図っている。経理書類の作成にあたっては、税務署の指導を受けている。通帳や印鑑等の管理も適切に行われている。
	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	赤字を出すことなく健全な運営ができています。	収支計画を上回っており、黒字経営であり、財務状態は健全である。
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	適正な施設管理をしていただき、施設・備品ともに良好な状態が保たれている。農産物の処理加工を通じて、市民の交流・情報交換等の場となっている。利用率が高く、施設を有効に利用して頂いている。また、利用者が広く公平に利用できる機会を提供している。 新たな利用者の発掘のため、広く市民に利用してもらえるように創造事業を計画、実施しており、利用率の向上を図っている。 加工リーダー研修を行い、トラブル防止に努めている。また、問題があった場合は、運営委員が親切に説明し、正しい利用方法を伝えている。 平成29年度の決算では、収支計画を上回る実績値となっており、優良な経営状態であり、管理運営委員会の日々の努力が実を結んだ結果であるといえる。				

\*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