

令和4年度指定管理者モニタリング評価シート

施設名	豊科社会就労センター
指定管理者	一般社団法人安曇野エルチ
指定期間	令和3年度 から 令和7年度 (5年間)
募集形態	公募
施設所管課	福祉課

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	朝礼・指導員会議等で確認し事務室に掲示して周知している。利用者に対しても面談時に周知し通路に掲示している。	
	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		就労の機会を与え、自立の助長を図るという施設の設置目的を果たしている。
	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	市の管理規則で定める人員を配置している。朝礼・終礼時に利用者の状況、作業内容を確認し共有、他班への協力体制ができています。	適切な従事者体制がとられている。
	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		
	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	A	A	職員研修会の実施。(福利厚生事業研修、事務マニュアル研修、運営規則研修)	利用者が働きやすい環境を整え、明るい職場づくりに取り組んでいる。
	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		
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	アンケートを実施しそれを基に利用者との面談を行なっている。職員は、結果を把握し改善に努めている。	利用者アンケートを実施し、適切な業務改善を図っている。
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	危機管理マニュアルにより全職員に共有を図っている。避難訓練は、消防計画に基づいて年2回実施している。今後も引き続き研修意識の向上を図る。	定期的な訓練、マニュアル確認を遂行し、有事に備えること。
	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	消防署による震災に伴う地震体験車による地震体験等の訓練及び年1回の避難訓練を実施している。	定期的な訓練、マニュアル確認を遂行し、有事に備えること。
	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 (B)	A (B)	区等との連携を図り、地域の防災訓練等に参加するなど連携していきたい。社協「たんぼぼ」との連携体制は整っている。また、緊急連絡網を整備している。	緊急連絡網が整備されており、非常時には速やかに関連機関と連絡がとれる状態である。
	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	感染対策マニュアルに沿い、毎日、職員・利用者・訪問者の体温等チェック、消毒液の設置、職員・利用者へのマスクの配布、飛沫防止パネルの設置、必要に応じてのPCR検査を実施している。	マニュアルに沿って適切に感染症対策を行っている。
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	常に点検整備を行い良好に保たれている。	今後も必要な修繕等を実施し、施設の維持管理に努めていく。
	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	備品台帳を整備している。劣化した備品については適宜交換している。	
	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	毎日作業終了後に利用者による清掃を行っている。トイレ清掃も毎日当番を決めて行っている。	定期的な清掃に取り組んでおり、施設が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	・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		

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	
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	A	A	段ボールの回収、コピー用紙の裏面使用等努めている。		
		・再利用・再使用に取り組んでいるか					
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	-	-	浴室無し		
		・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	-	-	市条例に減免規定がありません		
	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	A	A		
			・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				
	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	A	A	積極的に対応しホームページ等で情報の発信をしている。	
			・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				
	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	A	A	毎日の朝礼・終礼でサビ管を中心に個々の事案があれば確認し共有している。また、個別支援計画も共有している。今後も格差が生じないよう、利用者への支援・サービス水準を確保していきたい。	従業員による統一的な共有が図られており、適切なサービス提供につながっている。
			・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							
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	A	A			
		・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					
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	A	A	施設内事故・事件等対応マニュアルを基に職員への周知を行っているが、今後とも職員に研修など周知徹底をしていく。	事故発生時には報告を確実にし、原因を究明し、以後の事故防止に努めている。	
		・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					
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	A	A	苦情に関する担当者、流れ等掲示すると共にご意見箱を設置し対応している。	利用者からの苦情や意見には真摯に耳を傾け、適切に対応している。	
		・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					
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		利用者のニーズに沿った福利厚生事業などを実施している。	
VI 地域との連携	1	・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	B	B	区・公民館等とは交流・情報交換が出来ていないので今後は協力を整え連携していきたい。近隣の他施設との連携、情報交換については、利用者の適性等情報交換を行っており、今後も引き続き連携、情報交換を密にしていきたい。	必要に応じて地域との交流、情報交換等を行ってください。	
		・近隣の他施設と連携し、情報交換を行っているか					
	2	市民を積極的に雇用しているか	A (B)	A (B)	7名全員が市内在住 ※R1:6人中1人が市外		
VII 収支状況	1	・適切な経理書類が作成されているか	A	A	適切に管理されている。毎月会計事務所の監査を行い指導、助言を受けている。		
		・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							
	2	・指定管理者申請書の収支計画と実績は大差ないか	A	A	計画に沿えるよう努力している。		
・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							
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	・利用者の工賃向上に向けて、新たな取引企業や利用者に見合った(障がい者・高齢者)作業の確保に努め、微増ではあるが結果が見えつつある。 ・利用者の受入れについては、市からの要望を最優先とし定員に余裕がある限り100%対応しています。 ・他の施設(豊科たんぼぼ)と建物が共有であり経費等明確でない点が多々あり、特に事務局が同じであるため運営管理する上で大切な電話、相談事、個人情報に関する内容等不都合な事もある。				
	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	・サービス管理責任者を中心として、利用者の個々の対応から施設全体の管理まで適確な運営を実践している。 ・利用者の工賃を確保するため、新規企業の受注開拓に積極的に取り組んでいる。 ・施設の老朽化が進んでいるため、長寿命化計画に基づく施設改修を行いたい。併せて施設を共有していることの問題点解消に努めていきたい。				

*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