

令和6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    | 豊科社会就労センター           | 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    | 一般社団法人安曇野エルチ         | 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3年度 から 令和7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  | 公募                   | C | チェック項目の一つも満たしておらず改善が求められる。           |  |
| 施設所管課    | 福祉課                  | - | 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<br>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                   | A     | 毎日の朝礼や月1回の職員会議等で確認。また事務室に掲示し周知を行っている。<br>利用者には面談時等で周知。通路に掲示をしている。   | A  |  |
|                           |   | ・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                             |       |   |    |  |
|                           | 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                                    | A     | 利用者一人一人に向き合って対応をしている。   | 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。  |
|                           |   | ・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                                 |       |   |    |  |
|                           | 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                            | A     | 管理規則で定める人員を配置している。作業内容・利用者の状況を常に確認できるよう朝礼と終礼時および主任指導員が各職員に情報を伝達、共有を図り協力体制を整えている。  | A  | 適切な従事者体制がとられている。   |
|                           |   | ・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                                |       |   |    |  |
|                           | 4 | 従業員の労務管理は適切か   | A     | 出退勤時にタイムカード打刻、出勤簿に押印している。<br>県最低賃金948円⇒1,000円<br>就業規則など社労士と相談し見直しを行っている。  | A  |  |
|                           |   | ・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        |       |   |    |  |
| II<br>の 満 足 度<br>利 用 者    | 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                         | A     | 職員研修会及び他の研修を通じて接遇を行っている。  | A  | 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。   |
|                           |   | ・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                             |       |   |    |  |
|                           |   | ・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ているか                          |       |   |    |  |
|                           |   | ・従事者の服装は適切か  |       |   |    |  |
|                           | 6 | 募集要項・仕様書に定められたとおり開館しているか                                     | A     | 市条例（利用時間）第7条 センターの利用時間は、午前8時30分から午後5時15分までとする。ただし、指定管理者は、あらかじめ市長の承認を得て、これを変更することができる。<br>【実態】利用者8:30～16:45、職員8:15～17:00 | A  |  |
|                           |   | ・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                       |       |   |    |  |
|                           |   | ・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           |       |   |    |  |
|                           | 1 | 利用者の満足度について、利用者の要望、不満足に対してどう対応しているか                          | A     | アンケートを実施し、その内容を基に利用者と面談を行い、結果を職員に伝達して改善を行いながら利用者へフィードバックしている。   | A  | 利用者アンケートを実施し、適切な業務改善を行っている。  |
|                           |   | ・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                               |       |   |    |  |
| III<br>危 機 管 理            | 1 | 危機管理マニュアルが作成されているか   | A     | 全職員に危機管理マニュアルの共有を図り、消防法に定められた消防訓練を実施（年2回）また、社会福祉施設避難確保計画訓練も実施している。<br>危機管理に対する意識向上に向けた取り組みを行っている。                       | A  | 定期的な訓練を実施し、防災意識を高め、有事に備えること。<br>〔浸水想定区域内0.5m～3.0m未満〕<br>※消防訓練（火災）R5.9.27、消防訓練（火災・地震）R6.3.4、防災訓練（洪水）R6.3.15実施 |
|                           |   | ・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                                     |       |   |    |  |
|                           | 2 | 災害時の連絡体制   | A     | 隣接の社協「たんぼぼ」との連携体制を整えている。また、緊急連絡網、利用者緊急連絡先一覧表を整備した。区や近隣住民との連携を図っていきたい。（例：防災訓練等）  | A  | 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等と連絡がとれる状態になっている。   |
| IV<br>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                   | A     | 常に点検を行い良好な状態を維持している。  | A  | 建物の大規模改修（R9以降予定）を行い、安全・安心な施設環境を整え、利用者の利便性の向上を図る。   |
|                           |   | ・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                                    |       |   |    |  |
|                           | 2 | 備品が適切に管理されているか   | A     | 市の備品台帳と指定管理者の備品台帳を区分して整備し、良好な状態に保っている。  | A  |  |
|                           |   | ・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。                 |       |   |    |  |
|                           |   | ・備品がすべて揃っているか  |       |   |    |  |
|                           | 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                                   | A     | 館内およびトイレ掃除について、職員と利用者にて毎日行っている。（トイレ掃除は当番制）  | A  | 定期的な清掃が実施され、施設が清潔に保たれている。  |
|                           |   | ・備品に損傷がなく、良好な状態を保っているか                                       |       |   |    |  |
|                           |   | ・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 |       |   |    |  |
|                           | 4 | 安全で安心感ある環境を確保しているか   | A     | 建物警備は専門業者へ委託している。日常の館内外巡回は所長が対応している。  | A  |  |
|                           |   | ・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                             |       |   |    |  |
|                           |   | 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                        | A     |   |    |  |
|                           |   | ・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                          |       |   |    |  |

| 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   |
| Ⅴ<br>運<br>営<br>業<br>務<br>及<br>び<br>サ<br>ー<br>ビ<br>ス<br>の<br>質<br>の<br>向<br>上 | 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  | 原料・資材で来たダンボールの回収、試し印刷は再利用可能の裏紙を使用している。  | A   | ダンボールは再利用業者が回収している。<br>コピー用紙の裏面利用でエコ意識を高めている。                                    |
|  |  |   | ・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   |  |   |   |  |
|  | Ⅵ<br>地<br>域<br>と<br>の<br>連<br>携                  | 1   | 利用料金等の減免対応  | ・減免内容は適切か  | －   |   | －  |
| 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  | 所長・事務員・サービス管理責任者が対応できるようにしている。  | 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  | 法人本部にてホームページ等で情報を発信している。  | A   |  |
|  |  |   | ・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易く明文化（マニュアルの作成等）されているか   | A  | 朝礼と終礼時及び必要時にサービス管理責任者が個々の事案に対して情報提供し、個別支援計画についても共有している。今後も格差が生じないよう、利用者への支援・サービス提供を確保していく。      | A   | 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                                      | ・個人情報を取得する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  | 個人情報保護規定に基づき管理しており、所長が保護管理者となっている。また、利用者からは入所時に「個人情報使用同意書」を、職員からは入社時に「守秘義務契約書」及び「入社誓約書」を徴取している。 | 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  | 安曇野エルチ事業所内における事故・事件対応マニュアルにより対応している。事故防止に向け朝礼時に全員で「必ず守って頂きたいこと5項目を復唱」している。                      | A   | 事故発生時には報告を確実にを行い、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   | 苦情に関する受付担当者（事務員）や解決責任者（所長）、第三者委員を設置し、その「流れ」を掲示。意見箱を設置し対応している。<br>利用者からの相談・意見を聞く場として、令和4年度より試験的に実施した「なんでも相談室」を5年度より本格的に実施（年2回）し、利用者のサービス、施設運営の向上を行っている。 | A   | 利用者からの苦情や意見には真摯に耳を傾け、適切に対処している。               |  |
|  |  | ・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に実施されているか            | A   | 福利厚生事業および緑化活動（市ゼロカーボン推進課：緑のカーテン）を通して利用者との交流、ニーズの把握に努めている。  | 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。                   |  |
|  |  | ・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                |   |  |   |   |  |
| Ⅶ<br>地<br>域<br>と<br>の<br>連<br>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   | B  | 近隣他施設との連携、情報交換は常に行っており継続していきたい。<br>区・町会等との交流、情報交換が出来ていないのが現状であり、早急に情報交換および連携を模索し整えていきたい。        | B   | 必要に応じて地域の行事（清掃活動等）に参加するなど、関りを深め、良好な関係を築いてほしい。<br>※令和7年度上期に地元区役員を対象に施設見学会を開催する予定。 |
|  |  |   | ・近隣の他施設と連携し、情報交換を行っているか   |  |   |   |  |
| 2  | 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  | 当センター職員7名全員、安曇野市民を雇用している。   | A   |  |
|  | Ⅷ<br>収<br>支<br>状<br>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  | A   | 毎月、法人本部を通じて会計事務所の監査を受け、指導・助言をいただき、適正に管理されている。 | A  |
| ・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  |  |   |   |  |   |   |  |
| ・経理書類の作成について税理士等の専門家の指導・助言を受けているか  |  |   |   |  |   |   |  |
| 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   | B<br>(A)   | B型利用者の人数、利用日数の把握が難しく収入に差が生じてしまった。また、利用者工賃についても差が生じている。計画に沿えるよう努力していきたい。                         | B<br>(A)                                      | 休暇取得や離職による給付費の減少、社会情勢に応じた工賃収入の減少等、常に変動するため難しいと思うが、引き続き仕事の確保に努めてほしい。              |
|  | ・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<br>メ<br>ン<br>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   | ・市担当課からの利用者の受入れを優先していきたい。<br>・前回同様、たんばぼと建物が共有されているので、経費等明確でない部分がある。   |  |   |   |  |
|  |  | 施設所管課   | ・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の確な運営を実践している。<br>・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。<br>・施設の老朽化に伴い、長寿命化計画に基づく施設改修を行う。併せて施設を共有していることの問題点があれば改善に努めていきたい。 |  |   |   |  |