

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	三郷社会就労センター	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	チェック項目を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 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	職員会議、全体朝礼等で周知確認をしている。施設の概要、運営基本方針等は掲示板に掲示し、利用者との面談時にも周知している。	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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	市の管理規則により配置している。毎日その日の事業内容、職場毎の利用者の状況確認、協力体制を整えている。終礼時は利用者の状況を共有し翌日の体制を整えている。	A 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	出退勤時にタイムカードの打刻、出勤時に出勤簿押印 県最低賃948円⇒1,000円 就業規則等社労士と相談し見直しをしている。	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	<ul style="list-style-type: none"> 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	接遇に関する職員研修会、服務規程による周知等。	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。
	6 募集要項・仕様書に定められたとおり開館しているか	<ul style="list-style-type: none"> 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	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。 【実態】利用者8:30～16:45、職員8:15～17:00	A
II 満足度	I 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	満足度調査のアンケートを全職員が共有し、意見と改善点を纏めている。 満足度調査のアンケートに基づき利用者の面談を行っている。	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。
III 危機管理	I 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	マニュアルを整備し、自衛消防訓練(火災)を年2回、地震を年1回、避難確保計画による洪水を年1回実施している。	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。 〔浸水想定区域内0.5m未満〕 ※避難訓練（地震・火災） R5.4.21、図上訓練（洪水） R5.9.15、避難訓練（地震・火災） R5.10.20実施
IV 施設・設備の維持管理	2 災害時の連絡体制	<ul style="list-style-type: none"> 地域や関連機関等との連携体制を整備しているか 	A	緊急連絡網の整備、利用者緊急連絡先一覧表の整備。	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。
	I 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	日々の清掃、定期的な大掃除を実施し、良好な状態に保たれている。 築30年を経過し、細かい部分の劣化が散見される。	A 建物の大規模改修（R8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。
	2 備品が適切に管理されているか	<ul style="list-style-type: none"> 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	市の備品台帳と指定管理者の備品台帳により適切に管理している。	A
	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	<ul style="list-style-type: none"> 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）を与えない、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	毎日の作業終了後、各部署毎清掃を実施。各部署（作業場）の外側は指導員が毎朝清掃を実施。全員が利用する廊下、食堂は当番制で毎日清掃を実施。	A 定期的な清掃が実施され、施設が清潔に保たれている。
	4 安全で安全感ある環境を確保しているか	<ul style="list-style-type: none"> 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		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 運営業務 及び サービスの質 の向上	5	ゴミ減量等への取組は適切か	A	・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	コピー用紙は裏面をメモ用紙として利用。 ダンボールは業者に回収を依頼している。	A	ダンボールは再利用業者が回収している。 コピー用紙の裏面利用でエコ意識を高めている。
	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	-	浴室無し。	-	
	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	A	・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	職員が適切に対応している。	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	A	・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	ホームページ、センターの概要等による情報発信を行っている。	A	
	4	個々のサービスについて、対応従事者によって格差がないよう、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	・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 ・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	当日の作業の段取りや作業内容等を共有し、協力体制の確認を行っている。作業は細部わたり担当指導員が指示している。 終礼時に支援の課題提示と明日への方向づくりを行っている。	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。
VI 地域との連携	5	個人情報の保護に対する体制が整っているか	A	・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 ・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	個人情報保護規程に基づき管理し、所長が保護管理者となっている。利用者からは、入所時に「個人情報使用同意書」を、職員からは入職時に「守秘義務契約書」及び「誓約書」を徴取している。	A	
	6	事故防止ための体制の構築・取組を行っているか	A	・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	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「必ず守ってもらいたい事5項目」を復唱している。	A	事故発生時には報告を確實に行い、原因を究明し、以後の事故防止に努めている。
	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	・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	苦情受付担当（事務員）、解決責任者（所長）、第三者委員の設置を掲示板で周知している。どんな些細な相談でも親身になって一緒に考えられる環境を心掛けている。 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。
	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	・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 ・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	地域貢献事業への積極参加、利用者の満足度調査とアンケートの意見を踏まえ取り組んでいる。	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。
	1	地域や地域住民との交流・連携への取り組み	A(B)	・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(B)	地域との交流の機会は少ないが、他施設（三郷社協）との情報交換を実施している。今後は交流の機会を増していきたい。 ボランティア活動として、春に通学路（センターから三郷中学校）の草取り等を実施した。	A(B)	
	2	市民を積極的に雇用しているか	A	・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	
VII 収支状況	1	管理経費の執行状況	A	・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 ・経理書類の作成について税理士等の専門家の指導・助言を受けているか	A	マニュアルと毎月の事務担当者会議により執行している。 また、毎月会計事務所の監査を受け指導、助言を受けている。	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	B(A)	・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	B(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。	B(A)	休暇取得や離職による給付費の減少等、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。
	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	・利用者工賃を確保するため、既存取引企業との関係強化、新規受注先開拓に積極的に取り組んでいます。 ・安曇野市からの要望を最優先とし、利用者受け入れを行っています。	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。 ・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。 ・施設の老朽化に伴い、長寿命化計画に基づく施設改修を行う。		