

指定管理者 中間期セルフモニタリング チェックリスト(3年度)

| | |
|------|---|
| 総合評価 | A |
|------|---|

実施日 令和3年11月10日
 指定管理者名 美濃加茂市社会福祉協議会

| | | | |
|-----|-------------|------|-------------|
| 施設名 | 美濃加茂市総合福祉会館 | 指定期間 | 令和3年度～令和7年度 |
|-----|-------------|------|-------------|

| ① 実施事業に関すること | 総括 | A | 自己評価 | 評価理由等 |
|--------------|-----------------------------------|---|------|--|
| 1 | 施設の設置目的に沿った事業を実施しているか。目標の達成状況は順調か | | A | コロナ禍で利用者は減っているが、常時感染症対策を行い管理運営事業を実施している。 |
| 2 | 収支計画との整合性はあるか | | A | 指定管理業務に沿って計画的に実施している。 |
| 3 | 開館時間、休館日を適正に守っているか | | A | コロナ禍において、市の指示に基づき開館時間の変更、及び、休館日を適正に守っている。 |
| 4 | 資格者の人員配置など職員体制を適正に整えているか | | A | 看護師・防火管理者等を配置して、適正に体制を整えている。 |
| 5 | 公共性・公平性が保たれているか | | A | 公共性・公平性を保つよう、利用料免除・減免について、適正な基準を作り運営している。 |
| 6 | 改善指示事項や要望を事業に反映しているか | | A | 改善指示事項はすみやかに改善し、また、アンケートの要望、日頃の要望等事業に反映している。 |
| 7 | 自主事業を適正に実施しているか | | A | 喫茶店(売店)を直営で行い、また、自販機の設置等を行い、来館者の便宜を図っている。 |

| ② 経理に関すること | 総括 | A | 自己評価 | 評価理由等 |
|------------|-----------------------------|---|------|--|
| 1 | 指定管理業務に係る固有の銀行口座を適正に管理しているか | | A | 固有の口座を作り、毎月、残高を帳簿とチェックをしている。 |
| 2 | 協定に基づいて適正に支出しているか | | A | 人件費・事業費・事務費等複数人で確認し、適正に支出している。 |
| 3 | 支出に関する帳簿を適正に記載・管理しているか | | A | 社協の経理規程に基づき適正に記載・管理をしている。なお、税理士を入れて管理している。 |
| 4 | 帳簿を適正に記載・管理する体制を整えているか | | A | 社協の事務決裁規程に基づき、担当者、係、係長、局長等でのチェック体制が整っている。 |
| 5 | 現金を適正に管理しているか | | A | 毎日、金種別に事務所の金庫で管理し、数人で確認するよう管理している。 |

| ③ 施設管理に関すること | 総括 | A | 自己評価 | 評価理由等 |
|--------------|----------------------------|---|------|---|
| 1 | 保守点検・検査・修繕を適正に実施しているか | | A | 日常的に管理手順書に基づき確認している。なお、異常に気づいた場合は修繕等即対応している |
| 2 | 清掃を確実に実施しているか | | A | コロナ禍、消毒作業等について、シルバー人材センターと定期的に打合せを行い実施している。 |
| 3 | マスターキー等の管理体制を整えているか | | A | 工芸棟の鍵は貸出名簿で管理し、その日に回収。マスターキーは、キーBOXに入れて保管。 |
| 4 | 緊急時の連絡体制を整えているか | | A | 緊急時に社協職員全員で対応できる体制が整えられている。年2回の消防訓練も行っている。 |
| 5 | 避難経路の安全性を確保しているか | | A | 非常口、階段等の安全確認を、消防計画に基づき、部署ごとに毎日行っている。 |
| 6 | 備品を適切に管理しているか | | A | 備品の廃棄、新規取得の届出はその都度行っており、毎年まとめて市へ確認書を提出している。 |
| 7 | 駐車場の保全・管理、施設の警備等を適切に行っているか | | A | 毎日見回りをしている。なお、施設について、休館日と夜間の警備を警備会社に委託している。 |

| ④ サービスに関すること | | 総括 | A | 自己評価 | 評価理由等 |
|--------------|--------------------------------------|----|---|------|--|
| 1 | 利用時間の延長など具体的にサービス向上や稼働率等の向上に取り組んでいるか | | | A | 毎週金曜日の夜間は、一部部屋を貸出している。時間延長は、日頃より受入体制をとっている。 |
| 2 | 苦情等の処理を適正かつ迅速に行っているか | | | A | アンケート結果でも職員の対応が良い。苦情等の情報を職員が共有化して、迅速に対応している。 |
| 3 | 苦情等の処理に関する書類を適正に整備・管理しているか | | | A | 緊急対応、個別対応の記録をファイルで共有化して確認し合い、適切に対応している。 |
| 4 | ホームページ等でのPRを適正に行っているか | | | A | 市の広報に載せ、パンフレットを各交流センターに置いている。HPで情報更新等を適宜行っている。 |
| 5 | セルフモニタリングを適正に行っているか | | | A | 毎年8月にアンケートを実施、さらに、常時ご意見箱を設置して意見を聞き回答等を公表している。 |
| 6 | 利用者アンケートの結果をサービスの向上にいかしているか | | | A | できることはその都度活かしており、できないことはその理由を丁寧に説明して理解を得ている。 |
| 7 | サービス向上のために職員研修等を実施しているか。接客態度に問題はないか | | | A | 定期的に研修会を開催。徹底事項があれば、その都度全職員に伝えている。接客満足度は高い。 |
| 8 | 経費縮減・費用対効果の向上(費用の最小化)を図る取組みを実施しているか | | | A | 優良(照明の点灯基準表示。ストーブ・扇風機での空調電気料節減。随意契約の見直し等に努めている。) |

| ⑤ その他 | | 総括 | A | 自己評価 | 評価理由等 |
|-------|---------------------------------------|----|---|------|---|
| 1 | 施設の管理に係る情報の管理や情報公開を適正に行っているか | | | A | 施設内では張り紙にて、ホームページでは事前に情報を公開するなどして、適正に行っている。 |
| 2 | 個人情報を適正に利用・管理しているか | | | A | 入館受付時に手書きをしていたものを、カードチェック式にして、情報を管理している。 |
| 3 | 環境に配慮した事業を推進しているか | | | A | クールビズ・ウォームシェアスポットの取り組みを行っている。 |
| 4 | 業務実施に必要な保険に加入しているか | | | A | 1件最大5億円の賠償責任保険に加入している。 |
| 5 | 利用者及び職員の安全管理に関する体制・仕組みを適切に整えているか | | | A | 来館者用にヘルメットとスリッパ、避難用はしごを配備。職員にヘルメットを支給。緊急連絡網あり |
| 6 | 労働法令を遵守し、雇用・労働条件への適切な配慮をしているか | | | A | 職員との面談等を通じて、労働条件、職場の安全等に配慮している。 |
| 7 | 地域との連携・協働を図っているか。まちづくりに配慮した事業を推進しているか | | | A | デイサービスセンター、小学校「まち探検隊」、保育園、可茂特別支援学校等との連携等実施している。 |
| 8 | 市と連絡を密にしているか | | | A | 毎月福祉連携会議を行い、また、日常的には随時業務報告を行っている。 |

●評価の判定基準

| | |
|--------|--|
| ① 自己評価 | A(優良)= 協定書、仕様書等の内容を遵守し、定めた水準よりも優れている B(良好)= 協定書、仕様書等の内容を遵守し、定めた水準に達している C(課題有)= 協定書、仕様書等の内容を遵守しているが、一部課題がある D(要改善)= 協定書、仕様書等の内容を遵守しておらず、早急な改善が必要である |
| ② 総括 | A(優良)= 自己評価がすべてB以上であり、かつAが半数以上である B(良好)= 自己評価がすべてC以上であり、かつABが半数以上である C(課題有)= 自己評価がすべてC以上であり、かつABが半数未満である D(要改善)= 自己評価にDが含まれている |
| ③ 総合評価 | A(優良)= 総括がすべてB以上であり、かつAが半数以上である B(良好)= 総括がすべてB以上であり、かつAが半数未満である C(課題有)= 総括がすべてC以上であり、かつCが含まれている D(要改善)= 総括にDが含まれている |