指定管理者　中間期セルフモニタリング　チェックリスト（令和5年度）

総合評価	A

実 施 日　令和 5年 11月 7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	目的に沿った事業を確実に行なった。目標は来館者数で、半期の目標を大きく上まっている。
2	収支計画との整合性はあるか		A	計画との整合性は取った上で、貸館収入の増額に努めている。
3	開館時間、休館日を適正に守っているか		A	適正に守っている。その上で利用者の実情に柔軟に対応している。
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	協定の配置は整えた上で、看護師を複数人配置することで、安全に対して一層配慮している。
5	公共性・公平性が保たれているか		A	公共性・公平性を保つとともに、利用料の減額及び免除について合理的な基準を設定・運用することで、不満を感じにくくしている。
6	改善指示事項や要望を事業に反映しているか		A	改善指示事項や要望を事業に反映するのみならず、日々の要望等については、スピード感のある対応（ほとんどが即時・即日）を行っている。
7	自主事業を適正に実施しているか		A	喫茶店の営業・自販機の設置を適正に行なっている。特に喫茶店の営業においては商品の提供だけでなく、声かけ等により一層気持ちよく過ごされている。

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	固有の銀行口座を適正に管理するとともに、現金をできるだけ持たなくすることで（金融機関を通した取引をする）、過不足を発生させないようにしている
2	協定に基づいて適正に支出しているか		A	適正に支出している。また、そのことを複数人で確認している。
3	指定管理業務と自主事業の会計を明確に区分して管理しているか		A	明確に区分している。その上で、その管理は区分担当者だけでなく総合的に行っている。
4	支出に関する帳簿を適正に記載・管理しているか		A	適正に記載・管理している。また、そのことを複数人で確認している。
5	帳簿を適正に記載・管理する体制を整えているか		A	適正に記載・管理する体制を整えている。担当者のほかに複数人が確認するのみならず、税理士に依頼して更なる確認もしている。
6	現金を適正に管理しているか		A	金庫で保管するなど適正に管理している。その上、終業時有高について複数人で確認している。

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	仕様に基づき適正に実施している。それとは別に日常的に独自のチェックリストで確認し、異常時には素早く対応している。
2	清掃を確実に実施しているか		A	確実に実施している。さらに、作業内容について手順書を作成し、シルバー人材センターと定期的に打合せをして適宜改善している。

3	マスターキー等の管理体制を整えているか	A	管理体制を整えている(マスターキーは終業時施錠保管)。鍵を貸出す際は、貸出名簿で管理し確実に返却させている。
4	緊急時の連絡体制を整えているか	A	連絡体制を整えている。また、担当職員だけでなく非常時には法人全体で対応するようにしている。
5	避難経路の安全性を確保しているか	A	安全性を毎日確認している。その上、独自に避難はしごを配置し避難手段を増やしている。さらに、避難時に使える電灯やヘルメット等を配置している。
6	備品を適切に管理しているか	A	適切に管理している。会館の備品のみならず、法人所有の備品も一部有効活用しており、その管理も適切に行っている
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	営業日は毎日見回りをしてチェックリストに記入している。また、それを複数人で確認している。

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	金曜日夜間に一部貸館営業をしている。また、ホール等は個人利用施設利用者が利用することで有効活用している。
2	苦情等の処理を適正かつ迅速に行っているか		A	適正かつ迅速に行っている。そのほとんどを超迅速(即時・即日)に行っている。
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	苦情・要望受付簿及び原因究明資料、改善報告書を作成している。また、その内容を複数人で確認・共有している。
4	ホームページ等でのPRを適正に行っているか		A	ホームページで PR を適正に行なっている。また、健康教室を市広報に載せている。イベント等を社協だよりに掲載している。
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即回答等を公表している。また、館内に QR コードを読み取り意見を送ることのできる張り紙も行っている。
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	結果は良いので今後も継続したい。要望については、できることはすぐ対応し、できないことはその理由を説明・公表している。
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	随時 OJT(現場研修)を行っている。その上で社協全体による OFF JT(現場外研修)を定期的に実施している。接客態度について問題は起きていない。
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	照明や温水便座等の節電による経費節減や、ストーブ・扇風機による空調の効率化による費用対効果の向上を行っている。その上で、各種契約内容の見直しに努めている。

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	施設内の目立つ場所に掲示するなど適正に行なっている。その上、パンフレットを作成したり、社協のホームページに掲載したりしている。
2	個人情報を適正に利用・管理しているか		A	取得した個人情報は適正に管理している。その上で、施設個人利用の届をカードチェック式にすることで、個人情報の記載回数を少なくすることに成功している
3	環境に配慮した事業を推進しているか		A	ゴミの分別処理など環境に配慮している。その上で、自然物のリサイクル(木材のチップ化、古い植栽の還土化)を行ったり、クールビズ・ウォームシェアスポットに登録したりしている。

4	業務実施に必要な保険に加入しているか	A	賠償保険に加入している。指定当初は3億円だったものを、5億円に増額した。
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	避難経路上に妨げとなる物がないように、毎日確認している。その上で、避難時に活用できるよう、避難はしごや懐中電灯、ヘルメット等を配備している。
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	労働法令の遵守や一般的な雇用・労働条件への配慮は当然に行っている。その上で、職員個別に面談を行い、個人ごとの配慮もしている。
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	会館単体でも自治会の行事（訓練・祭り）や小学校のまち探検隊等に協力している。社協としては多種多様に行っている。
8	市と連絡を密にしているか	A	日常的に業務報告と相談を行っている。また、重要事項については、福祉連携会議で議題にしたりしている。

●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