

指定管理者 期末セルフモニタリング チェックリスト(令和6年度)

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

実施日 令和 7年 5月 28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 | R3. 4. 1～R8. 3. 31 |
|-----|-------------|------|--------------------|

| ① 実施事業に関するこ<br>と               | 総括 | A | 自己<br>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たか。目標を達成したか |    |   | A        | 目的に沿った事業を確実に行った。目標は来館者数で、空調工事等で使用できない期間があったにも関わらず、目標を大きく上回り、84,905 人であった。 |
| 2 収支計画との整合性はあったか               |    |   | A        | 計画との整合性は取った上で、貸館収入の増額に努めた。                                                |
| 3 開館時間、休館日を適正に守っていたか           |    |   | A        | 適正に守った。その上で利用者の実情に柔軟に対応した。                                                |
| 4 資格者の人員配置など職員体制を適正に整えていたか     |    |   | 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た。                                  |
| 5 公共性・公平性が保たれていたか              |    |   | 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た。                |
| 6 改善指示事項や要望を事業に反映していたか         |    |   | 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)を行った。            |
| 7 自主事業を適正に実施していたか              |    |   | A        | 喫茶店の営業・自販機の設置を適正に行った。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た。       |

| ② 経理に関するこ<br>と                | 総括 | A | 自己<br>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たか |    |   | 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た。 |
| 2 協定に基づいて適正に支出したか             |    |   | A        | 適正に支出した。また、そのことを複数人で確認した。                                             |
| 3 支出に関する帳簿を適正に記載・管理していたか      |    |   | A        | 明確に区分した。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た。                                  |
| 4 帳簿を適正に記載・管理する体制を整えていたか      |    |   | A        | 適正に記載・管理した。また、そのことを複数人で確認し、税理士に依頼して更なる確認を行った。                         |
| 5 現金を適正に管理していたか               |    |   | A        | 金庫で保管するなど適正に管理した。その上、終業時高について複数人で確認した。                                |

| ③ 施設管理に関するこ<br>と      | 総括 | A | 自己<br>評価 | 評価理由等                                                    |
|-----------------------|----|---|----------|----------------------------------------------------------|
| 1 保守点検・検査・修繕を適正に実施したか |    |   | A        | 仕様に基づき適正に実施した。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た。     |
| 2 清掃を確実に実施していたか       |    |   | A        | 確実に実施した。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た。 |
| 3 マスターキー等の管理体制を整えていたか |    |   | A        | 管理体制を整えた(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            |

|   |                            |   |                                                                 |
|---|----------------------------|---|-----------------------------------------------------------------|
|   |                            |   | 却した。                                                            |
| 4 | 緊急時の連絡体制を整えていたか            | A | 連絡体制を整えた。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た。                       |
| 5 | 避難経路の安全性を確保していたか           | A | 安全性を毎日確認した。その上、独自に避難はしごを配置し避難手段を増やした。さらに、避難時に使える電灯やヘルメット等を配置した。 |
| 6 | 備品を適切に管理していたか              | A | 適切に管理した。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た。              |
| 7 | 駐車場の保全・管理、施設の警備等を適切に行っていたか | A | 営業日は毎日見回りをしてチェックリストに記入した。また、それを複数人で確認した。                        |

| 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だか  |    |   | A    | 金曜日夜間に一部貸館営業をした。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た。                                                                  |
| 2            | 苦情等の処理を適正かつ迅速に行ったか                  |    |   | A    | 適正かつ迅速に行った。そのほとんどを超迅速(即時・即日)に行った。                                                                                 |
| 3            | 苦情等の処理に関する書類を適正に整備・管理していたか          |    |   | 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た。また、その内容を複数人で確認・共有した。                                                                  |
| 4            | ホームページ等でのPRを適正に行ったか                 |    |   | A    | ホームページ・インスタグラム・フェイスブックでPRを適正に行なった。また、健康教室を市広報に載せた。福祉会館だよりの作成を5月より開始(毎月発行)し、福祉会館内の紹介やイベントの案内を行った。イベント等を社協だよりに掲載した。 |
| 5            | セルフモニタリングを適正に行ったか                   |    |   | 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た。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した。                                    |
| 6            | 利用者アンケートの結果をサービスの向上にいかしたか           |    |   | A    | 結果は良いので今後も継続し、要望については、できることはすぐ対応した。できないことはその理由を説明・公表した。                                                           |
| 7            | サービス向上のために職員研修等を実施したか。接客態度に問題はなかったか |    |   | A    | 随時OJT(現場研修)を行った。その上で社協全体によるOFFJT(現場外研修)を定期的に実施した。接客態度について問題は起きなかった。                                               |
| 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たか   |    |   | 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た。その上で、各種契約内容の見直しに努めた。                                         |

| 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たか |    |   | A    | 施設内の目立つ場所に掲示するなど適正に行なった。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た。                      |
| 2     | 個人情報を適正に利用・管理していたか         |    |   | A    | 取得した個人情報は適正に管理した。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たか            |    |   | A    | ゴミの分別処理など環境に配慮した。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ている。 |

|   |                                   |   |                                                                      |
|---|-----------------------------------|---|----------------------------------------------------------------------|
| 4 | 業務実施に必要な保険に加入していたか                | A | 賠償保険に加入した。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たか  | A | 避難経路上に妨げとなる物がないように、毎日確認した。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たか     | 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た。その上で、職員個別に面談を行い、個人ごとの配慮もした。           |
| 7 | 地域との連携・協働を図ったか。まちづくりに配慮した事業を推進したか | 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た。社協としては多種多様に行った。                  |
| 8 | 市と連絡を密にしていたか                      | A | 日常的に業務報告と相談を行った。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た。                        |

●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<br>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<br>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<br>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<br>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<br>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<br>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<br>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<br>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<br>D(要改善)= 総括にDが含まれている                                 |