

令和3年度（令和2年度事業分）モニタリング・評価結果

●施設所管課による評価（共通評価項目）※全施設共通

（評価の基準）

◎・・・事業計画や町の仕様書等を遵守し、それを上回る取組が行われている。
○・・・事業計画や町の仕様書等に定める取組が適正に行われている。
△・・・事業計画や町の仕様書等に定める取組が概ね適切に行われているが、改善すべき点がある。
×・・・事業計画や町の仕様書等に定める取組が行われていない。

(1) 施設管理

評価項目	判断基準	評価
休館日・開館時間等の状況	条例に基づく「開館時間」や「休館日」が遵守されているか。	○
日常清掃及び定期清掃の実施状況	事業計画等に基づき、利用者が快適に利用できるよう、施設の清掃や整理整頓が行われているかどうか。	○
電気・ガス・水道・燃料の使用状況	施設の利用状況等に応じて、適切な使用量となっているか。	○
消防設備の保守管理状況	法令等に基づき点検が行われているか。避難経路に障害物はないか。（※消防設備が不要な施設は評価対象外）	○
各種保守・点検業務の実施状況	事業計画等に基づき、施設や設備の点検、必要な修繕が適切に行われているか。	○
報告書等の提出	条例や基本協定書に規定する事業計画書や事業報告書等の書類が遅滞なく提出されているか。また、内容は適切か。	○
備品の管理状況	備品に過不足がなく、適切に管理されているか。	○
（施設管理に対する評価）※「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を掲載		

(2) 財務状況

評価項目	判断基準	評価
収入の状況	収支予算に基づき、必要な収入が確保されているか。（※無料施設は評価対象外）	○
支出の状況	収支予算に基づき、予算の範囲で適切な支出が行われているか。施設運営に不要な経費の支出がないか。	○
収入増への取り組み状況	収入増に向けて、PR等の取組が行われているか。（※無料施設は評価対象外）	○
利用料金（使用料）の取扱状況	料金の徴収や減免等の手続が適切に行われているか。（※無料施設は評価対象外）	○
（財務状況に対する評価）※「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

## (3) 利用者サービス

評価項目	判断基準	評価
利用者満足度の把握	アンケート調査や意見箱等により、利用者からの意見や苦情等を把握し、施設運営に反映する仕組みが整っているか。	△
提供サービスの内容	対応する職員によって提供するサービスに差が生じないよう、職員に対する研修等、適切な対応が行われているか。	○
従業員の施設利用者への対応	利用者が気持ちよく利用できるよう、職員の服装などの身だしなみや言葉づかい等の接客マナーは適切であるか。	○
サービスの提供方法	利用者に対する案内や受付等、施設利用に係るサービスが適切に行われているか。	○
公平性の確保等	特定の利用者を優遇し、利用を制限していないか。	○
<p>(利用者サービスに対する評価) ※「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載</p> <p>利用者満足度の把握： <b>前回のモニタリングで苦情処理簿の作成を指摘していたが、苦情そのものがなかったことにより作成されていなかった。苦情はいつ発生するかわからないので、作成しておくこと。</b></p>		

## (4) その他

評価項目	判断基準	評価
従業員の配置状況	事業計画等に基づき、施設運営に必要な人員と有資格者が配置されているか。責任者や指揮命令系統は明確か。	△
個人情報の保護等	利用者名簿等の個人情報が適切に管理されるとともに、職員研修の実施等、漏洩防止の対策が講じられているか。	○
施設管理上の秘密の保持等	施設や金庫等の鍵・暗証番号等、施設管理上の秘密の管理者や管理方法が明確であり、適切に管理されているか。	○
緊急・災害時への対応	緊急・災害時の対応マニュアルや連絡体制が整備されるとともに、避難訓練等、必要な取り組みが行なわれているか。	○
利用者の安全対策の状況	危険箇所の把握や対応マニュアルの策定等、事故防止や安全確保のために必要な対策が講じられているか。	○
施設賠償責任保険の加入	管理業務仕様書と基本協定書で指定する施設賠償責任保険に加入しているか。(※加入不要な施設は評価対象外)	○
従業員の労働条件 (1)	休憩が適切に与えられているかどうか等、適正な勤務体制がとられているか。(※従業員がいない場合は評価対象外)	○
従業員の労働条件 (2)	法定帳簿(・労働者名簿・賃金台帳・出勤簿)が適正に整備されているか。(※従業員がいない場合は評価対象外)	○
帳票類の保管等	経理帳簿や伝票等の保管、現金の取扱は適切に行われているか。	○
<p>(その他に対する評価) ※「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載</p> <p>従業員の配置状況： <b>臨時職員について、広く募集を周知し、早期に採用することで職員の業務負担の軽減に努めること。</b></p>		