

モニタリングチェックシート

実施施設名：福祉センター

作成年月日：令和5年8月29日

指標	チェックポイント	確認方法	判定	確認した内容及び指示内容等
の収 適支 確計 性画	収支計画に基づき維持管理費、人件費等が適正に執行されているか	☒ 書類 ☒ 現地	○	節電等の努力により、使用量は減っているが、物価高騰の影響で電気代が上がっている。
業務の 履行 状況の 確認	協定等に基づき業務が実施されているか	☐ 書類 ☒ 現地	○	協定書、事業計画書等に基づいた管理・運営が行われ、業務が適切に実施されている。
	開館予定日数・開館時間は守られているか	☐ 書類 ☒ 現地	○	開館日、開館時間は遵守されていることを日誌等で確認した。
	業務遂行に必要な従業員数が確保され、執行体制が明確になっているか	☒ 書類 ☒ 現地	○	勤務体制予定表を作成し、当日の必要な出勤人数を確保し、明確にしている。
	管理運営に必要な有資格者（防火管理者等）が確保されているか	☒ 書類 ☒ 現地	○	防火管理の手帳から、館長が防火管理者であることを確認した。
	書類は適正に保管され、必要な報告がされているか	☐ 書類 ☒ 現地	○	書類は、しっかりファイリングされ、鍵のかかるキャビネットに保管されていた。
	施設全体が清潔に保たれているか	☐ 書類 ☒ 現地	○	業者による毎日の清掃をしており、適宜周辺についても清掃をされるなど、清潔に保たれていた。
	法定点検や検査等は確実に実施されているか	☒ 書類 ☒ 現地	○	例年より早めに実施し、書類・報告等で速やかに市へ報告されている。
サー ビスの 質に 関する 確認	利用者の満足度はどうか（※アンケート調査を実施した場合は資料を添付すること）	☐ 書類 ☒ 現地	○	12月に実施予定。
	利用者の声を施設の運営やサービスの向上に反映しているか	☐ 書類 ☒ 現地	○	掲示物等を見やすく掲示するなど、利用者の声を施設の運営やサービスの向上に反映している
	担当者のマナー、言葉づかい、服装等は適切であるか	☐ 書類 ☒ 現地	○	常日頃から、従業員はマナーや、言葉づかい、服装については意識しており、問題なかった。
	クレーム等に対して適切に対処しているか	☐ 書類 ☒ 現地	○	職員間で共有を行い、最善策を検討し、対応している。
	個人情報が適切に取り扱われているか	☐ 書類 ☒ 現地	○	鍵のかかるキャビネットに格納し、退勤時は部屋のドアを施錠するなどしている。
	業務に必要な研修を実施しているか	☐ 書類 ☒ 現地	○	研修計画に基づき、実施している。
	合理的配慮等、障害者への対応は適切であるか	☐ 書類 ☒ 現地	○	施設内での障害者の出入りが多く、筆談マークをつけるか検討中である。
	業務の改善が図られているか （※改善の指摘事項があった場合のみ記載）	☐ 書類 ☐ 現地	—	
施設 水の 準 特 性 確 に 認 応 じ た	関係機関との連携ができているか	☐ 書類 ☒ 現地	○	なにかあった際は、即時に連携が取れるような体制が取られている。
	地域、多世代にわたる交流ができているか	☐ 書類 ☒ 現地	○	みんなの食堂やハロウィンイベントなど、多世代にわたる交流ができるイベントを積極的に企画・実施している。
	運営のなかで工夫がされているか	☐ 書類 ☒ 現地	○	ロビーの配置等をより市民が使いやすいよう、常に考え変更をしている。

※確認方法欄は該当する項目をチェックすること。

※判定欄は、「適合○」「一部不適合△」「不適合×」「該当なし—」を記載すること。

※改善が必要な場合は指示書を指定管理者へ送付し、改善計画書の提出を求めること。

モニタリングチェックシート

実施施設名：生きがいセンターとくら

作成年月日：令和5年8月29日

指標	チェックポイント	確認方法	判定	確認した内容及び指示内容等
の収 適支 確計 性画	収支計画に基づき維持管理費、人件費等が適正に執行されているか	☒ 書類 ☒ 現地	○	物価高騰の中で電気代が上昇しているが、使用量を節電等で抑える努力をしている。その他収支計画に基づき、予算執行を適正に実施していることを確認した。
業務の 履行 状況 の確認	協定等に基づき業務が実施されているか	☒ 書類 ☒ 現地	○	協定書、事業計画書等に基づいた管理・運営が行われ、業務が適切に実施されているのを確認した。
	開館予定日数・開館時間は守られているか	☒ 書類 ☒ 現地	○	業務日誌等の書類と聞き取りから、開館日、開館時間は遵守されていることを確認した。
	業務遂行に必要な従業員数が確保され、執行体制が明確になっているか	☒ 書類 ☒ 現地	○	勤務体制予定表から事業計画書のとおり必要な職員数が確保されていることを確認した。
	管理運営に必要な有資格者（防火管理者等）が確保されているか	☒ 書類 ☒ 現地	○	防火管理の手帳から、館長が防火管理者であることを確認した。
	書類は適正に保管され、必要な報告がされているか	☒ 書類 ☒ 現地	○	書類は施錠可能な棚に格納するなど、適切に管理されていることを確認した。
	施設全体が清潔に保たれているか	☐ 書類 ☒ 現地	○	業者による毎日の清掃及び現場職員による随時点検により、清潔に保たれていた。
	法定点検や検査等は確実に実施されているか	☒ 書類 ☒ 現地	○	施設管理は、福祉センターの主管課である地域共生推進課にて、計画のとおり実施されていることを、書類・報告等で確認している。
サー ビス の質 に関 する 確認	利用者の満足度はどうか（※アンケート調査を実施した場合は資料を添付すること）	☒ 書類 ☒ 現地	○	アンケートは12月に実施予定であること、結果は周知予定であることを確認した。
	利用者の声を施設の運営やサービスの向上に反映しているか	☒ 書類 ☒ 現地	○	適宜空調の温度設定を変えるなど、利用者の声を施設の運営やサービスの向上に反映していることを確認した。
	担当者のマナー、言葉づかい、服装等は適切であるか	☒ 書類 ☒ 現地	○	令和4年12月実施のアンケート結果からも、「非常に満足している」「満足している」が合わせて95%を超えており、適切であると判断する。
	クレーム等に対して適切に対処しているか	☐ 書類 ☒ 現地	○	職員間で情報共有し、適切な対応を心掛けている事を確認した。
	個人情報適切に取り扱われているか	☒ 書類 ☒ 現地	○	個人情報記載された書類やパソコンは、全て施錠可能な棚に格納していることを確認した。
	業務に必要な研修を実施しているか	☒ 書類 ☒ 現地	○	必要な研修は、事業計画書のとおり実施されていることを確認した。
	合理的配慮等、障害者への対応は適切であるか	☐ 書類 ☒ 現地	○	施設内での障害者の出入りが多く、筆談マークをつけるか検討中である。
	業務の改善が図られているか （※改善の指摘事項があった場合のみ記載）	☐ 書類 ☐ 現地	—	
応 施 じ 設 設 確 の た 認 水 準 特 性 準 の 性 に	高齢者の健康づくりを目的とした自主事業を、地域特性・複合施設などの施設の特徴及び利用者の声などをもとに企画し実施している。	☐ 書類 ☒ 現地	○	自主事業「エンジョイライフスタディ」において、生きがい交流事業講座参加者の希望もあり、一部講座を引き継いで実施する等、利用者のニーズを反映させて実施していることを確認した。
		☐ 書類 ☐ 現地		

※確認方法欄は該当する項目をチェックすること。

※判定欄は、「適合○」「一部不適合△」「不適合×」「該当なし—」を記載すること。

※改善が必要な場合は指示書を指定管理者へ送付し、改善計画書の提出を求めること。

モニタリングチェックシート

実施施設名：福祉センター

作成年月日：令和6年2月7日

指標	チェックポイント	確認方法	判定	確認した内容及び指示内容等
収支計画の適性	収支計画に基づき維持管理費、人件費等が適正に執行されているか	☒ 書類 ☒ 現地	○	収支計画に基づき、予算執行を適正に実施している。電気代は高騰しているが、節電の努力を行っていた。
業務の履行状況の確認	協定等に基づき業務が実施されているか	☒ 書類 ☒ 現地	○	とくらカフェなどコロナ禍で自粛していたものも含め全て実施されていた。
	開館予定日数・開館時間は守られているか	☒ 書類 ☒ 現地	○	守られていること確認した。
	業務遂行に必要な従業員数が確保され、執行体制が明確になっているか	☒ 書類 ☒ 現地	○	平日は3人以上、休日が2人以上の体制を取っている。また、毎月のシフトを事務室内に掲示している。
	管理運営に必要な有資格者(防火管理者等)が確保されているか	☒ 書類 ☒ 現地	○	館長が防火管理者であることを手帳など目視にて確認した。
	書類は適正に保管され、必要な報告がされているか	☐ 書類 ☒ 現地	○	分類ごとに分け、キャビネット等に保管され、報告についても漏れなくされている。
	施設全体が清潔に保たれているか	☒ 書類 ☒ 現地	○	経年劣化による汚れはあるが、毎日の清掃を行い清潔に保たれている。
	法定点検や検査等は確実に実施されているか	☒ 書類 ☒ 現地	○	実施しており、毎回報告されている。
サービスの質に関する確認	利用者の満足度はどうか(※アンケート調査を実施した場合は資料を添付すること)	☒ 書類 ☒ 現地	○	93%の利用者が満足と回答していただいている。経年劣化によるトイレへの不満はあるが、概ねいい声が多い。
	利用者の声を施設の運営やサービスの向上に反映しているか	☐ 書類 ☒ 現地	○	館内のイベントやお知らせをいち早く利用者に届くよう駐輪場に案内版を増設した。
	担当者のマナー、言葉づかい、服装等は適切であるか	☒ 書類 ☒ 現地	○	アンケートからもわかるように、利用者から好意的な意見が多かった。
	クレーム等に対して適切に対処しているか	☐ 書類 ☒ 現地	○	何かあった際は、職員間で情報共有を行い、職員全体で対応を行っていた。
	個人情報適切に取り扱われているか	☒ 書類 ☒ 現地	○	帰宅する際は、鍵のかかるキャビネットに資料は収納し、パソコンはロッカーに収納している。
	業務に必要な研修を実施しているか	☒ 書類 ☒ 現地	○	事業計画書のとおり実施している。
	合理的配慮等、障害者への対応は適切であるか	☐ 書類 ☒ 現地	○	今年度より新たに筆談マークを受付に掲示するなど適切に対応を行っている。
	業務の改善が図られているか(※改善の指摘事項があった場合のみ記載)	☐ 書類 ☐ 現地	—	
施設の準特性の確認	関係機関との連携ができていますか	☒ 書類 ☒ 現地	○	近隣の機関と連携が取れており、特に、十小とはなにかあれば相談できる程連携が取れている。
	地域、多世代にわたる交流ができていますか	☒ 書類 ☒ 現地	○	みんなの食堂等、近隣の子供から高齢者まで多数の人が集うイベントを実施するなど交流が図れている。
	運営のなかで工夫がされているか	☐ 書類 ☒ 現地	○	上記でも書いた通り、トイレのレイアウト変更や案内板の増設など、利用者が使用しやすい工夫をしている。

※確認方法欄は該当する項目をチェックすること。

※判定欄は、「適合○」「一部不適合△」「不適合×」「該当なし—」を記載すること。

※改善が必要な場合は指示書を指定管理者へ送付し、改善計画書の提出を求めること。

モニタリングチェックシート

実施施設名：生きがいセンターとくら

作成年月日：令和6年2月7日

指標	チェックポイント	確認方法	判定	確認した内容及び指示内容等
の収 適支 確計 性画	収支計画に基づき維持管理費、人件費等が適正に執行されているか	☒ 書類 ☒ 現地	○	収支計画に基づき、予算執行を適正に実施していることを確認した。電気代が高騰しているが、小まめに使用していない階の空調の電源を落とす等の努力をしていた。
業務の 履行 状況 の確認	協定等に基づき業務が実施されているか	☒ 書類 ☒ 現地	○	協定書、事業計画書等に基づいた管理・運営が行われ、業務が適切に実施されているのを確認した。
	開館予定日数・開館時間は守られているか	☒ 書類 ☒ 現地	○	業務日誌等の書類と聞き取りから、開館日、開館時間は遵守されていることを確認した。
	業務遂行に必要な従業員数が確保され、執行体制が明確になっているか	☒ 書類 ☒ 現地	○	勤務体制予定表から事業計画書のとおり必要な職員数が確保されていることを確認した。
	管理運営に必要な有資格者（防火管理者等）が確保されているか	☒ 書類 ☒ 現地	○	防火管理の手帳から、館長が防火管理者であることを確認した。
	書類は適正に保管され、必要な報告がされているか	☒ 書類 ☒ 現地	○	書類は施錠可能な棚に格納するなど、適切に管理されていることを確認した。
	施設全体が清潔に保たれているか	☐ 書類 ☒ 現地	○	業者による毎日の清掃及び現場職員による随時点検により、清潔に保たれていた。
	法定点検や検査等は確実に実施されているか	☒ 書類 ☒ 現地	○	施設管理は、福祉センターの主管課である地域共生推進課にて、計画のとおり実施されていることを、書類・報告等で確認している。
サー ビス の質 に関 する 確認	利用者の満足度はどうか（※アンケート調査を実施した場合は資料を添付すること）	☒ 書類 ☒ 現地	○	12月実施のアンケートによると、施設利用の満足度は、とても満足、満足の回答が合計で93%となっており、満足度が高い。
	利用者の声を施設の運営やサービスの向上に反映しているか	☒ 書類 ☒ 現地	○	イベント等の場所がわかりづらいとの声があったため、イベント時に案内表示をするなど、サービスの向上に努めている。
	担当者のマナー、言葉づかい、服装等は適切であるか	☒ 書類 ☒ 現地	○	12月実施のアンケートによると、職員のマナー等の満足度は、とても満足、満足の回答が合計で99%となっており、適切であると判断する。
	クレーム等に対して適切に対処しているか	☐ 書類 ☒ 現地	○	職員間で情報共有し、適切な対応を心掛けている事を確認した。
	個人情報適切に取り扱われているか	☒ 書類 ☒ 現地	○	個人情報記載された書類やパソコンは、全て施錠可能な棚に格納していることを確認した。
	業務に必要な研修を実施しているか	☒ 書類 ☒ 現地	○	必要な研修は、事業計画書のとおり実施されていることを確認した。
	合理的配慮等、障害者への対応は適切であるか	☐ 書類 ☒ 現地	○	新たに筆談対応可能である旨の表示を窓口に設置するなど、適切に対応している。
	業務の改善が図られているか （※改善の指摘事項があった場合のみ記載）	☐ 書類 ☐ 現地	—	
応 施 じ 設 確 た の 認 水 特 準 性 の に	高齢者の健康づくりを目的とした自主事業を、地域特性・複合施設などの施設の特徴及び利用者の声などをもとに企画し実施している。	☐ 書類 ☒ 現地	○	生きがい交流事業の人気の講座は抽選で落ちてしまう人が多数いるため、自主事業で同様の講座を開き、落選してしまった人の受け皿としており、好評を得ている。
		☐ 書類 ☐ 現地		

※確認方法欄は該当する項目をチェックすること。

※判定欄は、「適合○」「一部不適合△」「不適合×」「該当なし—」を記載すること。

※改善が必要な場合は指示書を指定管理者へ送付し、改善計画書の提出を求めること。