

モニタリングチェックシート

実施施設名：生きがいセンターさわやか

作成年月日：令和5年8月2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	○	予算に基づき適切に執行されている。
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	○	事業計画書に記載の会員の増強と利用者の拡大について、令和5年4月～7月において、月数名ずつ会員が増えている。利用者数も令和5年7月時点で前年度比104%となっている。
	開館予定日数・開館時間は守られているか	☒ 書類 ☐ 現地	○	協定書の内容を確認、適切な運営をしている。
	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	○	指定管理業務仕様書に基づき、適切な人員配置をしている。月毎の勤務割表を作成し、体制を管理している。
	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	○	防火管理者の届出を消防署に漏れなく行っていること、避難訓練を6/22に実施し、12月にも実施予定であると確認。各階の避難口に障害物を置いていないことを目視確認。
	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	○	書類は文書管理・保存の内規に基づいて、適正な処理を行っている。
	施設全体が清潔に保たれているか	☐ 書類 ☒ 現地	○	清掃スタッフが毎朝清掃を行っており、施設全体が清潔に保たれていることを目視確認した。
	法定点検や検査等は確実に実施されているか	☒ 書類 ☒ 現地	○	点検・検査を確実にやっている。今後提出予定の書類について確認した。
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	○	施設・スタッフ・実施のイベント等、全体的に満足度が高い。
	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	○	アンケート結果を受けて、人気があったイベントの定員を増やす等、利用者の声を反映させている。
	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	○	施設内目視し、各フロアのスタッフのマナー、言葉づかい、服装等が適切であると確認。
	クレーム等に対して適切に対処しているか	☐ 書類 ☒ 現地	○	モニタリング時点でクレーム等はないと確認。
	個人情報適切に取り扱われているか	☒ 書類 ☒ 現地	○	個人情報文書を鍵付きキャビネットに保管し、適切に管理していることを確認した。個人情報を取り扱うパソコンはスタンドアロンになっており、施錠の上保管している。
	業務に必要な研修を実施しているか	☐ 書類 ☒ 現地	○	モニタリング時点で、税務署での研修を4人のスタッフが受講したと確認。今後も必要な研修を受講する予定。
	合理的配慮等、障害者への対応は適切であるか	☐ 書類 ☒ 現地	○	足が不自由な方に付き添う等、利用者に合わせた対応を行っている。清掃部門において、視覚障害のスタッフを採用し、障害者の就労機会を確保していることを確認した。
	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 認水 特 準性 のに	後継人材の育成の進捗について	☐ 書類 ☒ 現地	○	理事の若返りを図る等、法人を継続させるための取組を継続して行っている。広報活動を強化し、新たな人材の獲得に向けて周知を図っている。
		☐ 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。

モニタリングチェックシート

実施施設名：生きがいセンターさわやか

作成年月日：令和6年2月2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
収支の適正性	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	○	予算に基づき計画通り適切に執行されている。
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	○	協定書及び仕様書のとおり実施されている。デジタル化への取組みとしてシステム研修を行い、主な業務はマニュアル化している。
	開館予定日数・開館時間は守られているか	☒ 書類 ☒ 現地	○	協定書及び仕様書のとおり適切な運営をしている。夜間の団体利用予約がない場合は、午後7時30分（日曜日と祝日は午後5時30分）に閉館している。
	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	○	指定管理業務仕様書に基づき、適切な人員配置をしている。月毎の勤務割表を作成し、体制を管理している。
	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	○	防火管理者の届出がされており、避難訓練を6/22と12/6の2回実施している。
	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	○	両面印刷を心がけるなど、文書保存量を半減させると共に、デジタル化の準備を進めている。
	施設全体が清潔に保たれているか	☐ 書類 ☒ 現地	○	清掃スタッフが毎朝清掃を行っており、施設全体が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	○	法定点検・検査等は確実に実施されている。
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	○	目安箱を1階・3階に設置している。11月25日～12月22日にアンケートを実施しており、利用者の満足度は98%と高い。
	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	○	利用者からの要望により、健康マージャンや囲碁等回数を増やし、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	○	各フロアのスタッフのマナー、言葉づかい、服装等は適切である。
	クレーム等に対して適切に対処しているか	☐ 書類 ☒ 現地	○	適切に対処しており、クレームなし。ご意見箱へ意見があった場合は、回答と共に館内掲示板へ張り出すようにしている。
	個人情報適切に取り扱われているか	☐ 書類 ☒ 現地	○	個人情報文書を鍵付きキャビネットに保管し、適切に管理している。個人情報を取り扱うパソコンはスタンドアロンになっており、施錠の上保管している。
	業務に必要な研修を実施しているか	☐ 書類 ☒ 現地	○	AEDや救命講習等の必要な研修を実施している。デジタル化や個人情報管理等については、理事を中心に研修を行っている。
	合理的配慮等、障害者への対応は適切であるか	☐ 書類 ☒ 現地	○	利用者に合わせた対応を適切に行っている。
施設確保の水準性に	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	—	
	後継人材の育成の進捗について	☐ 書類 ☒ 現地	○	利用者数を増やすことで、新たな人材の確保に繋がっていく可能性に期待し、市報への掲載等を検討している。
		☐ 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。