

## 鶴ヶ島市指定管理者モニタリング結果

施設	鶴ヶ島市老人福祉センター「逆木荘」
指定管理者	公益社団法人鶴ヶ島市シルバー人材センター
事業年度	平成31年度
施設所管課	健康長寿課（H31:高齢者福祉課）

大項目	小項目	評価	意見
施設・設備運営	基本的運営方針及び理念が職員、利用者に周知されているか	b	施設運営に関しては、事業計画に基づき事業が行われており、マニュアルの整備、職員内での情報の共有、事務連絡等ができています。
	利用者に関する記録や各種マニュアル等は、職員全員がいつでも閲覧でき、情報の共有化が図られているか		
	事業計画に基づいた行事等は実施されているか		
	自主事業や提案事業は計画に沿って実施されているか		
	定められた指定管理業務が問題なく実施されているか		
	掲示物は基準にのっとり、適切に運用されているか		
	職員会議・日常的な引継ぎ等、指示・報告・連絡・相談の体制が確立され、機能しているか		
	施設の運営状況等の情報は、請求に応じて適切に公開しているか		
	ボランティアや実習生・研修生の受け入れ態勢を整えているか		
	市と報告・相談・協議を平時、緊急時に関わらず行っているか		
	市から改善の指摘等を受けた場合に速やかに対応したか		
	月次報告は適切に提出しているか		
	事故防止のための工夫があるか		
	専門業者による施設の点検等は適切に実施されているか		
	開館予定日数、時間は守られているか		
	一般修繕は適切に実施しているか		
	施設設備の改修・修繕等は、市との協議の上で実施しているか		
	施設の保安管理は適切に実施しているか		
清掃業務等は適切に実施しているか			
施設は良好な状態に維持管理されているか			
物品(備品)管理は適切に行われているか			
利用者サービス	施設設置目的の達成のため、関係機関等との連携を図っているか	b	事務局と常に改善の協議をしており、適正にサービスが提供されている。アンケートを行っており、積極的に要望を取り入れようと検討している。高齢者への広報は多岐にわたり工夫している姿勢が見られる。
	利用者の状況を把握し、適切な対応を行っているか		
	利用者が快く過ごせるように音や光、室温、換気等に配慮しているか		
	日常的に利用者の意見を聞いたり、アンケート調査を行う等の取組を行っているか		
	サービスの改善や苦情処理など、職域や立場に縛られず、関係者が協力して問題の解決にあたっているか		
	利用者が気軽に要望や意見を発することができる仕組みづくりや雰囲気づくりに努力しているか		
	利用料金は適正に設定されているか		
	利用料金の収受や減免等の手続きは適正に行われているか		
	利用料金の徴収は適正に執行されているか		
	利用の決定は基準により行われているか		
	利用者の公平な選考を行っているか		
	利用者の苦情、トラブル等への対応は適切に行われているか		
	利用者へのアンケート調査等により、要望を把握し改善を図っているか		
	当該年度の事業計画に関する実施状況の分析及び結果の評価を行い、課題や問題を把握しているか		
事業計画のPDCAを回し、事業改善を実施しているか			
利用者及び地域住民等に、サービス内容や事業についての情報をわかりやすく伝える努力をしているか			
新規施設利用者の掘り起こしが図られているか			
施設サービスの向上は達成されたか			
運営体制	人事管理は組織として把握し、適正に管理されているか	b	特に問題なし
	苦情及び意見対応に責任者を置き、内容を把握させているか		
	職員の意向や満足度を把握し、働きやすい職場の実現に努力しているか		
	職員の知識や技術等の修得のための研修機会を確保し、実施しているか		
	業務一括委託は行われていないか		
	文書の管理・保存が適切に行われているか		
	業務を遂行するための職員体制は確保されているか		
	指揮命令系統は明確か		
	業務の処理過程におけるチェック機能は確保されているか		
	事故等の緊急時の対応は確保されているか		
賠償保険に加入しているか			
災害発生時の対応は確保されているか			
財務管理	経理に係る監査が実施されているか	b	特に問題なし
	経費を適正に執行管理するための体制が確保されているか		
	経費は専用の金融機関の口座を利用しているか		
	資金の適正な管理と経理内容の明確化が図られているか		
経費に係る経理規程等を整備しているか			
法令順守	各種業務は方針や規程、基準等に基づいて実施されているか	b	順守している
	労働基準法違反に該当する問題がないか		
	安全衛生管理に配慮した業務運営、管理が実施されているか		
	業務に従事する職員は関係法規等を適切に習得しているか		
	関係法規等の改正や管理上の各種取扱い、通知等に的確に対応しているか		
	個人情報保護条例に基づき適正な管理が行われているか		
	利用者のプライバシーに十分配慮し、業務が行われているか		
	個人情報の管理及び取扱いに係るマニュアル等が整備され、守られているか		
職員の守秘義務は守られているか			
環境に配慮した管理運営が行われているか			

総合評価	B		
意見	老朽化している施設設備について、大幅な修繕を実施し、施設設備を適切に維持・管理している。健康増進のため全館禁煙に取り組み、利用者からの理解を求める広報を積極的に行った。新型コロナウイルス対策時には、速やかに周知等を実施するなどし混乱は起きなかった。		