

## 平成27年度 指定管理者モニタリングレポート

作成日 平成28年6月30日

施設名	みのかも健康の森
所在地	美濃加茂市山之上町7559番地
指定管理者	名称 可茂森林組合 代表者 代表理事組合長 鈴木圓次 住所 加茂郡七宗町神淵9756番地1
モニタリングの実施方針、方法等	○ 運営経費の支出状況や収入状況、金銭管理等の確認 ○ 管理運営の手法や運営理念の確認 ○ 現地事務所にて帳簿確認や聴き取りにより実施
担当部課 (問合せ先)	産業振興部 農林課

## モニタリングの総合コメント及び業務改善に向けた方針

- 管理棟内に薪ストーブを設置し、園内整備で発生した伐木を燃料として活用することでの経費削減や、薪ストーブ設置をHPで掲載し集客増につながった。
- 繁忙期と閑散期、天候による収益の格差が大きいため、閑散期等の集客策が重要であるため、今後薪ストーブを活用したイベントを閑散期に計画するとよい。
- 今後の指定管理委託料の増額が見込めないこと等から、今後も委託料収入に頼らない収益施策が必要である。
- 遊具をはじめ設備の老朽化が進んでおり、順次更新していく必要がある。管理者には利用者に事故が無いよう、日常のメンテナンスで可能な範囲の対応が必要である。利用に危険が伴う施設は修繕等行うまで使用禁止にする等の暫定的な対応をすること。

## 経営分析に関すること

- 来園者数は、県の治山工事によりパターゴルフ場が3か月間使用中止になった影響で昨年比で8%減となっているが、一時的な現象であると思われる。
- 市内の住民だけでなく、市外や県外からの来園者も多い。
- 開園して21年目となることで、施設や屋外の木製施設の老朽化が進んでいるため、計画的な改修等が必要である。
- 保育所や小学校、福祉施設関係からの来園者が多くなり、こども達が親しみやすい公園環境が評価されていると感じられる。
- 支出に占める運営管理委託料の割合が大きく、食堂やバーベキューの売り上げだけでなく、薪や炭などの販売量の増加も検討する必要がある。

### 事業計画に関すること

- 事業計画作成時には前年の事業状況や来園者数、天候等の様々な要因を考慮する。
- 人件費の削減のために来園者の状況を細かく把握し、最低限の人員で業務するよう努力している。
- 施設修繕や BBQ 施設で使用する炭、薪ストーブには、園内や市内で伐採された不用木や間伐材を使用するなど、経費の削減に努めるとともに環境へも配慮している。

### 経理に関すること

- 支払いは月末締めで 15 日支払いとなっており、農協と十六銀行に口座を設けることにより、支払手数料にに応じて(支払先の取引銀行)支払い口座を使い分けている。
- 収入は、農協に月・金の 2 回入金し(農協来園)、必要に応じて十六銀行へ振替えている。
- 簿記に精通したものが経理を担当しており、帳簿等が適正に管理されている。
- 支出は、請求書とともに支出命令票を作成し、園長及び森林組合が確認している。
- 金庫・レジの現金・鍵の管理は、適正に行われている。

### 施設管理に関すること

- 施設内の日々の見回りにより常時遊具等の状況を把握し、必要に応じてその都度整備・修繕を行っており、緊急の場合には即時に担当者に連絡している。
- 施設の鍵は、複数の者が所持することにより、緊急時に対応できるよう配慮している。
- 閉園時の駐車場利用者への対応は、園内放送・捜索を行い、所有者が現れない場合は、連絡先を明記した貼り紙をする。BBQ 利用者が車を置いて帰宅する場合は、連絡をするよう受付時に注意事項を配布している。
- 消防訓練・避難訓練・救命講習を実施し、利用者の安全確保を目指している。

### サービスに関すること

- 利用者の立場に立った細やかな心遣いを心がけている。
- 来園者に事故があった場合など、誠実に対応している。
- 苦情等の処理は、園内で処理できない場合、組合・市に相談し対処している。
- アンケート用紙を常置し、提出された内容の集計を定期的に行い、その内容を職員に周知することによりサービスの向上に努めている。

### その他に関すること

- 施設の入口付近の竹林を、作業員、地域住民と共に竹の伐採をし環境整備に努めた。
- 行事等の情報発信は、HP への掲載、農林課から広報・記者クラブへの情報提供、管理棟内の掲示板で毎月の行事の PR 等を行っている。
- 個人情報、BBQ・森の家・ファミリーゴルフの予約表で取り扱っており、予約表には苗字と連絡先等必要最低限の事項を記入するのみとするなどの配慮をしている。
- 環境に配慮した取り組みとして、ゴミの持ち帰りのお願い、補修や炭作りに間伐材の利用などを行っている。

## 期末モニタリング チェックリスト

審査日 平成28年6月30日

所 管 課 農林課

総合評価	A
------	---

対 象 施 設	みのかも健康の森
---------	----------

総括	B	23年度	24年度	25年度	26年度	27年	評価基準
事業収支		-100 (千円)	428 (千円)	210 (千円)	726 (千円)	537 (千円)	B
利用料金比率		54.2	55.4	57.5	56.9	56.7	A
人件費比率		66.8	65.3	64.6	64.9	64.4	B
外部委託費比率		0.6	0.6	0.5	0.44	0.42	B
利用者当たりの管理コスト		454.2	436.1	432.5	406.2	438.6	A
利用者当たりの市負担コスト		202.9	194.5	185.0	178.7	198.1	A
施設㎡当たりの利用者数		0.05	0.05	0.05	0.05	0.05	B

※上記の経営分析については、過去の実績や類似施設と比較して評価する（優良:A、良好:B、問題有:C、要改善:D）

事業計画に関すること	総括	B	評価基準	備 考
1		事業計画に整合している事業であるか	B	事業計画に沿った事業である
2		収支計画が適正であるか	B	適正な収支計画である
3		開館時間、休館日は適正に実行されているか	A	適正に実行されている
4		施設職員体制が適正に整えられているか	A	シフト管理され適正である
5		公共性・公平性が保たれているか	A	特例がなく公共性・公平性が保たれている
6		改善指示事項や要望が加味されているか	B	利用者にアンケート調査を行っている
7		自主事業の計画等は提出されているか	B	提出されている

経理に関すること	総括	A	評価基準	備 考
1		管理業務に係る固有の銀行口座を開設しているか	A	開設しており、毎日銀行の訪問がある
2		協定に基づいた支出が適正に行われているか	A	適正に行われている
3		収入・支出に関する帳簿が備えられているか	A	帳簿が備えられている
4		その帳簿が適正に記載・管理されているか	A	記載・管理されている
5		現金の管理は十分な保安体制がとれているか	B	毎日銀行の訪問がある

施設管理に関すること		総括	A	評価基準	備考
1	保守点検・検査は適正に実施されているか			A	職員による目視、専門業者による検査が行われている
2	清掃は確実に行われているか			B	毎日行われている
3	マスターキー等の管理体制は十分であるか			A	事務所に管理されている
4	緊急時の連絡体制は整えられているか			A	緊急連絡網が整備されている
5	避難経路には障害物が放置されていないか			A	放置されていない・避難訓練も行われている
6	備品は適切に管理されているか			B	適切に管理されている
7	駐車場の保全・管理は適正に行われているか			A	毎日見回りを行っている

サービスに関すること		総括	B	評価基準	備考
1	利用時間の延長など具体的なサービスの向上に取り組んでいるか			B	季節ごとに利用時間は変更している
2	苦情等の処理は適性かつ迅速に行われているか			A	即日対応できるようにしている
3	苦情等の処理に関する書類は整備されているか			A	経過も記入され、整備されている
4	ホームページ等でのPRが適正に行われているか			C	HPの更新がされていない箇所がある
5	セルフ・モニタリングが適正に行われているか			B	アンケート調査を行っている
6	利用者アンケートの内容をサービスの向上に生かしているか			A	改良可能な場合においては対応している
7	利用者に対する接客態度に問題はないか			A	接客対応については問題ない

その他に関すること		総括	A	評価基準	備考
1	情報発信は適正に行われているか			B	広報、CATVを活用し情報発信は行われている。
2	個人情報が必要な目的に利用されていないか			A	適正に管理され目的外には利用されていない
3	環境に配慮した事業を推進しているか			A	管理棟の暖房は整備で発生した薪を活用している
4	業務実施に必要な保険に加入しているか			A	加入している
5	常に市と連絡体制を取っているか			A	市との連絡体制は取れている

① 評価基準	A (優良) = 協定書との基準を遵守し、その水準よりも優れた事業である B (良好) = 協定書との基準を遵守し、その水準に概ね沿った事業である C (課題有) = 協定書との基準を遵守しているが、一部の事業に課題がある D (要改善) = 協定書との基準を遵守しておらず、改善が必要な事業がある
② 総括	A (優良) = 評価基準がすべてB以上であり、かつAが過半数を占めている B (良好) = 評価基準がすべてC以上であり、かつABが過半数を占めている C (課題有) = 評価基準がすべてC以上である D (要改善) = 評価基準に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が過半数を占めている B (良好) = 総括がすべてB以上である C (課題有) = 総括がすべてC以上である D (要改善) = 総括にDが含まれている

## 平成27年度 指定管理者モニタリングレポート

作成日 平成28年 7月 1日

施設名	太田宿中山道会館
所在地	美濃加茂市太田本町3丁目3番31号
指定管理者	名称 特定非営利活動法人 宿木 代表者 理事長 佐光重廣 住所 美濃加茂市太田本町2丁目8番10号
モニタリングの実施方針、方法等	平成28年6月24日(金) H27年度期末とH28年度期初のモニタリングを併せて実施
担当部課 (問合せ先)	産業振興部 産業振興課(担当: 営業戦略係 内線257)

## モニタリングの総合コメント及び業務改善に向けた方針

指定管理者として、定期的な行事や市民団体と連携した多彩なイベント等を開催など積極的な会館運営を行ない、来館者の確保に努めるとともに、太田宿周辺の活性化や賑わいの創出に寄与している。また、事業収支においては、収益事業からの繰入金もあり、安定した経営状態が確認できた。

業務改善については特に指摘を要する事項はないが、以前からの課題である運営組織の高齢化及び後継者問題については、引き続き効果的な対策を考えていく必要がある。姫 Bizで相談を受けた若い女性起業希望者等は中山道太田宿に興味を持っている人が多いので、今後もイベント開催等を通じて関係づくりに努めながら、実際に地域にいる若い年齢層を会館運営に取り込んでいくための仕掛けを考えていただきたい。

## 経営分析に関すること

事業収支そのものは、収益事業会計からの繰入がなされていることなどから例年どおり黒字となっており、総合的には安定している。

内訳としては、施設管理費と人件費の合計は市からの指定管理料とほぼ同じ金額となっており、施設管理に関する収支のバランスは概ね適正である。その一方で、事業費支出については事業収入のみでは財源が不足するため、実質的に収益事業会計からの繰入を充当している状況である。公益的な観点からの事業が多いため事業収入を大幅に増額することは難しいが、受益者負担の視点からも事業収入としての財源をできるだけ確保することが望ましい。

人件費比率や外部委託費比率はほぼ横ばいで突出した変化は見られないため、この点からも経営の安定がうかがえる。また、平成26年度から指定管理料が増額となっているが、利用者数も増加していることから利用者当たりの市負担コストは同水準となっている。

### 事業計画に関すること

おん祭 MINOKAMO 秋の陣を中心とした定例イベントに加え、お茶の間ゼミナールや10周年記念イベントなどの自主事業を多彩に実施しており、中山道会館のみならず太田宿界隈全体の活性化が強く意識された事業内容となっている。

開館日時、職員体制等については、基本協定等に沿った内容で実施されていることを確認した。

### 経理に関すること

例年どおり、指定管理業務、自主事業業務、NPO 法人会計のそれぞれに個別の口座を開設して適切な会計管理を行っている。

金庫の管理は指定された職員が2名で行っており、保安体制も問題ないことが確認された。また、定期的に金融機関から職員が訪問しており、多額の現金を長期間金庫で保管しないような配慮がなされていた。

### 施設管理に関すること

保守点検、検査等は適正な実施がなされていた。ただし、防火点検については一部書類が未整理となっていたので、適切に整備しておくよう指示した。

マスターキーの管理は金庫と同じ2名の職員が行っており、防犯に十分配慮された体制となっていた。

ただし、施設の老朽化が随所で進行しており、修繕が必要な個所が数多く見受けられたため、緊急性の高いものから順次対応するとともに、予算措置を行う必要がある。

### サービスに関すること

開館日時等については基本協定を順守しつつ、休館日、休館時間帯の利用申し出があった場合は、可能な範囲で柔軟に対応できている。

セルフ・モニタリングについては、館内2箇所で行っているアンケートの回答内容を理事会等で共有し、業務改善に積極的に活用していることが確認できた。

### その他に関すること

会館のホームページではイベント情報が随時提供されており、SNS やマスコミ、情報誌等も積極活用して情報発信に努めている。ただし、ホームページ管理上のセキュリティ対策については、実施はしているもののNPOの職員に内容について詳しい者がいないため、一度市のシステム担当が確認することとした。

平成27年度 期末モニタリング チェックリスト

総合評価	B
------	---

審査日 平成28年 6月24日  
 所管課 産業振興課

対象施設	太田宿中山道会館
------	----------

総括	B	24年度	25年度	26年度	27年度	年度	評価基準
事業収支		2,767,908	2,342,458	2,852,821	3,724,233		B
利用料金比率		-----	-----	-----	-----		—
人件費比率		43.38%	44.57%	43.47%	43.01%		B
外部委託費比率		12.06%	12.24%	12.02%	11.70%		B
利用者当たりの管理コスト		159	170	156	167		B
利用者当たりの市負担コスト		116	128	130	135		A
施設㎡当たりの利用者数		167	151	170	164		A

※上記の経営分析については、過去の実績や類似施設と比較して評価する（優良:A、良好:B、問題有:C、要改善:D）

事業計画に関すること		総括	B	評価基準	備考
1	事業計画に整合している事業であるか			A	市民団体等と連携してイベント等を実施している
2	収支計画が適正であるか			B	収益事業会計繰入により安定
3	開館時間、休館日は適正に実行されているか			B	適正かつ柔軟に対応している
4	施設職員体制が適正に整えられているか			B	
5	公共性・公平性が保たれているか			B	
6	改善指示事項や要望が加味されているか			B	H26 改善事項なし
7	自主事業の計画等は提出されているか			B	

経理に関すること		総括	B	評価基準	備考
1	管理業務に係る固有の銀行口座を開設しているか			B	会計別に開設
2	協定に基づいた支出が適正に行われているか			B	
3	支出に関する帳簿が備えられているか			B	勘定元帳を確認
4	その帳簿が適正に記載・管理されているか			B	
5	現金の管理は十分な保安体制がとれているか			B	金庫で保管し番号は2名管理

施設管理に関すること		総括	B	評価基準	備考
1	保守点検・検査は適正に実施されているか			B	
2	清掃は確実に行われているか			B	日常清掃及び定期清掃年2回
3	マスターキー等の管理体制は十分であるか			B	2人で管理
4	緊急時の連絡体制は整えられているか			B	連絡網あり
5	避難経路には障害物が放置されていないか			B	
6	備品は適切に管理されているか			B	
7	駐車場の保全・管理は適正に行われているか			B	

サービスに関すること		総括	B	評価基準	備考
1	利用時間の延長など具体的なサービスの向上に取り組んでいるか			A	休館日の部分対応等を実施
2	苦情等の処理は適性かつ迅速に行われているか			B	
3	苦情等の処理に関する書類は整備されているか			B	
4	ホームページ等でのPRが適正に行われているか			B	適宜更新している
5	セルフ・モニタリングが適正に行われているか			B	館内2箇所でアンケート回収
6	利用者アンケートの内容をサービスの向上に生かしているか			A	理事会等で紹介し改善に活用
7	利用者に対する接客態度に問題はないか			B	

その他に関すること		総括	A	評価基準	備考
1	情報発信は適正に行われているか			A	マスコミや情報誌、SNSを積極的に活用している
2	個人情報が必要な目的に利用されていないか			B	
3	環境に配慮した事業を推進しているか			A	コンポスト設置等
4	業務実施に必要な保険に加入しているか			B	
5	常に市と連絡体制を取っているか			A	

① 評価基準	A (優良) = 協定書との基準を遵守し、その水準よりも優れた事業である B (良好) = 協定書との基準を遵守し、その水準に概ね沿った事業である C (課題有) = 協定書との基準を遵守しているが、一部の事業に課題がある D (要改善) = 協定書との基準を遵守しておらず、改善が必要な事業がある
② 総括	A (優良) = 評価基準がすべてB以上であり、かつAが過半数を占めている B (良好) = 評価基準がすべてC以上であり、かつABが過半数を占めている C (課題有) = 評価基準がすべてC以上である D (要改善) = 評価基準に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が過半数を占めている B (良好) = 総括がすべてB以上である C (課題有) = 総括がすべてC以上である D (要改善) = 総括にDが含まれている



## 平成27年度 指定管理者モニタリングレポート

作成日 平成28年6月30日

施設名	すこやかタウン美濃加茂サービスセンター
所在地	美濃加茂市新池町三丁目1736番地1
指定管理者	名称 社会福祉法人 慈恵会 代表者 理事長 山田 實紘 住所 美濃加茂市下米田町東栃井81番地2
モニタリングの実施方針、方法等	指定管理者が、公の施設の設置目的を理解し、制度運営の透明性を確保しつつ、効率的かつ適正な管理運営を行い、良好なサービスの提供を行っているかを監視・監督し、次年度以降の業務内容等に反映させるために、指定管理者が提出した事業報告書等の資料と実地調査に基づき期末モニタリングを行う。
担当部課 (問合せ先)	健康福祉部介護保険課 電話 0574-25-2111 内線 508

## モニタリングの総合コメント及び業務改善に向けた方針

介護保険法に基づく居宅要介護者等への通所介護及び高齢者の生きがい活動支援のため設置された美濃加茂市老人サービスセンターを、適正かつ円滑に管理し、利用者に対し、適切な通所介護サービスを提供していることが確認できた。

## 経営分析に関すること

事業収支は、収支は16,741千円であり毎年安定して黒字収支となっている。利用料金比率は100%となっており、収入は、ほぼ利用者の利用料金により賄われている。人件費比率は、80.1%で支出に占める人件費の割合は比較的高い。

### 事業計画に関すること

管理基本方針、組織・人員体制、個人情報管理、各年度の事業計画を作成され、計画に基づき、適正に事業が実施されている。

### 経理に関すること

経理は法人本部で処理がされている。また、公認会計士の監査も受け、適正に執行管理されている。

### 施設管理に関すること

施設管理について、ディサービスセンター管理者が適正に管理している。  
また、市の総合福祉会館との併設施設となっており、電気・水道施設等は、市で施設管理を行っている。  
大規模修繕(10万円以上)については美濃加茂市、それ以下の細かな修繕については指定管理者が行うこととしている。

### サービスに関すること

利用者一人ひとりのニーズを把握し、居宅サービス計画に基づいた通所介護計画の作成により、個別介護方針を確立し、各利用者にとってよりよい介護サービスの提供に努めている。  
年に1回、利用者アンケートを行うとともに、リスクマネジメント委員会や権利を守る委員会を法人として設置し、利用者保護にも努めている。

### その他に関すること

介護保険法に基づく職員配置基準を上回る職員数を配置されている。また、職員研修についても、積極的に実施されている。

## H27期末モニタリング チェックリスト

総合評価	A
------	---

審査日 平成28年6月30日  
所管課 介護保険課

対象施設	すこやかタウン美濃加茂サービスセンター
------	---------------------

総括	A	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	評価基準
事業収支		18,014	13,681	14,892	19,176	16,741	A
利用料金比率		98.2	99.0	99.7	100.0	100.0	A
人件費比率		73.9	77.7	76.7	77.2	80.1	A
外部委託費比率		-	-	-	-	-	-
利用者当たりの管理コスト		6,823	6,797	6,701	6,140	6,477	A
利用者当たりの市負担コスト		-	-	-	-	-	-
施設㎡当たりの利用者数		18.42	18.16	18.31	19.80	20.68	A

※上記の経営分析については、過去の実績や類似施設と比較して評価する（優良:A、良好:B、問題有:C、要改善:D）

事業計画に関すること	総括	B	評価基準	備考
1 事業計画に整合している事業であるか			B	事業計画に整合している
2 収支計画が適正であるか			B	適正である
3 開館時間、休館日は適正に実行されているか			B	適正に実行されている
4 施設職員体制が適正に整えられているか			A	基準以上に整えられている
5 公共性・公平性が保たれているか			A	十分に保たれている
6 改善指示事項や要望が加味されているか			A	要望以上の改善を行っている
7 自主事業の計画等は提出されているか			B	提出がされている

経理に関すること	総括	A	評価基準	備考
1 管理業務に係る固有の銀行口座を開設しているか			B	開設されている
2 協定に基づいた支出が適正に行われているか			A	支出を抑えるよう努力されている
3 支出に関する帳簿が備えられているか			A	十分な帳簿が整えられている
4 その帳簿が適正に記載・管理されているか			A	細かく管理されている
5 現金の管理は十分な保安体制がとれているか			A	安全に管理されている

施設管理に関すること		総括	A	評価基準	備考
1	保守点検・検査は適正に実施されているか			-	総合福祉会館で実施
2	清掃は確実に行われているか			A	清潔に保たれている
3	マスターキー等の管理体制は十分であるか			A	安全に配慮されている
4	緊急時の連絡体制は整えられているか			A	整えられている
5	避難経路には障害物が放置されていないか			A	危険の無い様に片づけられている
6	備品は適切に管理されているか			B	適切に管理されている
7	駐車場の保全・管理は適正に行われているか			B	適正に行われている

サービスに関すること		総括	A	評価基準	備考
1	利用時間の延長など具体的なサービスの向上に取り組んでいるか			B	必要に応じ取り組んでいる
2	苦情等の処理は適性かつ迅速に行われているか			A	常時改善に生かしている
3	苦情等の処理に関する書類は整備されているか			B	整備されている
4	ホームページ等でのPRが適正に行われているか			B	適正に行われている
5	セルフ・モニタリングが適正に行われているか			A	サービスの向上に努めている
6	利用者アンケートの内容をサービスの向上に生かしているか			A	改善に努めている
7	利用者に対する接客態度に問題はないか			A	サービスの向上に努めている

その他に関すること		総括	B	評価基準	備考
1	情報発信は適正に行われているか			A	多くの利用者が利用している
2	個人情報が必要な目的に利用されていないか			A	厳しく管理されている
3	環境に配慮した事業を推進しているか			B	環境にも配慮している
4	業務実施に必要な保険に加入しているか			B	加入している
5	常に市と連絡体制を取っているか			B	連絡体制をとっている

① 評価基準	A (優良) = 協定書との基準を遵守し、その水準よりも優れた事業である B (良好) = 協定書との基準を遵守し、その水準に概ね沿った事業である C (課題有) = 協定書との基準を遵守しているが、一部の事業に課題がある D (要改善) = 協定書との基準を遵守しておらず、改善が必要な事業がある
② 総括	A (優良) = 評価基準がすべてB以上であり、かつAが過半数を占めている B (良好) = 評価基準がすべてC以上であり、かつABが過半数を占めている C (課題有) = 評価基準がすべてC以上である D (要改善) = 評価基準に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が過半数を占めている B (良好) = 総括がすべてB以上である C (課題有) = 総括がすべてC以上である D (要改善) = 総括にDが含まれている

## 平成27年度 指定管理者モニタリングレポート

作成日 平成28年6月30日

施設名	みのかも西サービスセンターあじさい
所在地	美濃加茂市加茂野町鷹之巣2157番地
指定管理者	名称 社会福祉法人 慈恵会 代表者 理事長 山田 實紘 住所 美濃加茂市下米田町東栃井81番地2
モニタリングの実施方針、方法等	指定管理者が、公の施設の設置目的を理解し、制度運営の透明性を確保しつつ、効率的かつ適正な管理運営を行い、良好なサービスの提供を行っているかを監視・監督し、次年度以降の業務内容等に反映させるために、指定管理者が提出した事業報告書等の資料と実地調査に基づき期末モニタリングを行う。
担当部課 (問合せ先)	健康福祉部介護保険課 電話 0574-25-2111 内線 508

## モニタリングの総合コメント及び業務改善に向けた方針

介護保険法に基づく居宅要介護者等への通所介護及び高齢者の生きがい活動支援のため設置された美濃加茂市老人サービスセンターを、適正かつ円滑に管理し、利用者に対し、適切な通所介護サービスを提供していることが確認できた。

## 経営分析に関すること

事業収支は、収支は8,189千円であり毎年安定して黒字収支となっている。利用料金比率は100%となっており、収入は、ほぼ利用者の利用料金により賄われている。人件費比率は、68.0%で昨年度と変わらない低い数値となっている。

## 事業計画に関すること

管理基本方針、組織・人員体制、個人情報管理、各年度の事業計画を作成され、計画に基づき適正に事業が実施されている。

## 経理に関すること

経理は法人本部で処理がされている。また、公認会計士の監査も受け、適正に執行管理されている。

## 施設管理に関すること

施設管理について、ディサービスセンター管理者が適正に管理されている。

また、責任者2名が退所時に鍵を持ち帰り、施設開館時には、事務室の安全な場所に保管するなど適正な管理がなされている。

大規模修繕(10万円以上)については美濃加茂市、それ以下の細かな修繕については指定管理者が行うこととされている。

## サービスに関すること

利用者一人ひとりのニーズを把握し、居宅サービス計画に基づいた通所介護計画の作成により、個別介護方針を確立し、各利用者にとってよりよい介護サービスの提供に努めている。

年に1回、利用者アンケートを行うとともに、リスクマネジメント委員会や権利を守る委員会を法人として設置し、利用者保護にも努めている。

## その他に関すること

介護保険法に基づく職員配置基準を上回る職員数を配置されている。また、職員研修についても、積極的に実施されている。

## H27 期末モニタリング チェックリスト

総合評価	A
------	---

審査日 平成28年6月30日  
所管課 介護保険課

対象施設	みのかも西サービスセンターあじさい
------	-------------------

総括	A	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	評価基準
事業収支		18,950	9,570	3,928	5,342	8,189	A
利用料金比率		98.0	99.7	99.9	96.6	100.0	A
人件費比率		71.2	70.3	70.2	67.9	68.0	A
外部委託費比率		-	-	-	-	-	-
利用者当たりの管理コスト		6,356	6,587	6,869	6,761	6,520	A
利用者当たりの市負担コスト		-	-	-	-	-	-
施設㎡当たりの利用者数		15.92	15.51	14.95	15.06	15.06	A

※上記の経営分析については、過去の実績や類似施設と比較して評価する（優良:A、良好:B、問題有:C、要改善:D）

事業計画に関すること	総括	B	評価基準	備考
1 事業計画に整合している事業であるか			B	事業計画に整合している
2 収支計画が適正であるか			B	適正である
3 開館時間、休館日は適正に実行されているか			B	適正に実行されている
4 施設職員体制が適正に整えられているか			A	基準以上に整えられている
5 公共性・公平性が保たれているか			A	十分に保たれている
6 改善指示事項や要望が加味されているか			A	要望以上の改善を行っている
7 自主事業の計画等は提出されているか			B	提出がされている

経理に関すること	総括	A	評価基準	備考
1 管理業務に係る固有の銀行口座を開設しているか			B	開設されている
2 協定に基づいた支出が適正に行われているか			A	支出を抑えるよう努力されている
3 支出に関する帳簿が備えられているか			A	十分な帳簿が整えられている
4 その帳簿が適正に記載・管理されているか			A	細かく管理されている
5 現金の管理は十分な保安体制がとれているか			A	安全に管理されている

施設管理に関すること		総括	A	評価基準	備考
1	保守点検・検査は適正に実施されているか			B	適正に実施されている
2	清掃は確実に行われているか			A	清潔に保たれている
3	マスターキー等の管理体制は十分であるか			A	安全に配慮されている
4	緊急時の連絡体制は整えられているか			A	整えられている
5	避難経路には障害物が放置されていないか			A	危険の無い様に片づけられている
6	備品は適切に管理されているか			A	耐用年数を気にかけている
7	駐車場の保全・管理は適正に行われているか			B	適正に行われている

サービスに関すること		総括	A	評価基準	備考
1	利用時間の延長など具体的なサービスの向上に取り組んでいるか			B	必要に応じ取り組んでいる
2	苦情等の処理は適性かつ迅速に行われているか			A	常時改善に生かしている
3	苦情等の処理に関する書類は整備されているか			B	整備されている
4	ホームページ等でのPRが適正に行われているか			B	適正に行われている
5	セルフ・モニタリングが適正に行われているか			A	サービスの向上に努めている
6	利用者アンケートの内容をサービスの向上に生かしているか			A	改善に努めている
7	利用者に対する接客態度に問題はないか			A	サービスの向上に努めている

その他に関すること		総括	B	評価基準	備考
1	情報発信は適正に行われているか			B	適正に行われている
2	個人情報が必要な目的に利用されていないか			A	厳しく管理されている
3	環境に配慮した事業を推進しているか			B	環境にも配慮している
4	業務実施に必要な保険に加入しているか			B	加入している
5	常に市と連絡体制を取っているか			B	連絡体制をとっている

① 評価基準	A (優良) = 協定書との基準を遵守し、その水準よりも優れた事業である B (良好) = 協定書との基準を遵守し、その水準に概ね沿った事業である C (課題有) = 協定書との基準を遵守しているが、一部の事業に課題がある D (要改善) = 協定書との基準を遵守しておらず、改善が必要な事業がある
② 総括	A (優良) = 評価基準がすべてB以上であり、かつAが過半数を占めている B (良好) = 評価基準がすべてC以上であり、かつABが過半数を占めている C (課題有) = 評価基準がすべてC以上である D (要改善) = 評価基準に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が過半数を占めている B (良好) = 総括がすべてB以上である C (課題有) = 総括がすべてC以上である D (要改善) = 総括にDが含まれている



## 平成27年度 指定管理者モニタリングレポート

作成日 平成28年6月10日

施設名	ふれあいサロン福寿草
所在地	美濃加茂市加茂野町加茂野5番地9
指定管理者	名称 特定非営利活動法人 花時計 代表者 理事長 岸 篤司 住所 美濃加茂市加茂野町加茂野5番地9
モニタリングの実施方針、方法等	生きがい活動通所事業として位置付けられている「福寿草」が、指定管理者制度の中で適切かつ効率的に運営がなされているか、現地にてモニタリングを実施。
担当部課 (問合せ先)	美濃加茂市健康福祉部長寿福祉課 (長寿福祉係 内線501)

## モニタリングの総合コメント及び業務改善に向けた方針

- 高齢者の健康増進や介護予防、生きがいに資するさまざまな事業を利用者のニーズに合わせて充実させ、指定管理者として適切に施設の運営を行っている。今後、介護保険制度の総合事業への移行に合わせて事業のあり方の検討が必要である。

## 経営分析に関すること

- 昨年度まで減り続けていた延べ利用者数が増加し、外部委託費の減少もあり、利用料金比率や利用者当たりの管理コストといった経営指標が少し改善している。介護保険の制度改正の中でどのような位置付けになるかと合わせ、利用者の確保は重要な課題である。
- 委託により実施している「ふれあいサロンさわやか」と経営指標を比較すると、利用者一人あたりのコスト差が1,168円から554円に半減している。また人件費比率の差も9.5%から1.5%と大幅に縮まっている。これは「さわやか」側の経営改善による影響もあるが、利用者の増加により経営状態が改善されたものである。

## 事業計画に関すること

- 基本協定書と利用者のニーズに対応した事業計画で、常に新しい取組みを行いながら、利用者の健康増進やコミュニティ機能の充実などを満たす内容となっている。
- 入浴のみの利用者にも対応するなど弾力的な運営を行いつつ、高齢者の通いの場として、利用者の個性を尊重しながらも交流できる場を提供できる計画となっている。
- 今年度も脳トレーニング、健康体操、世代間交流などの充実を図り、認知症予防、転倒予防、高齢者の生きがいを意識した積極的な取組みがみられる。

### 経理に関すること

- 固有の銀行口座と会計ソフトの活用により、他会計と明確に区分して適切に経理が行われている。
- 協定に基づいて修繕費の負担は明確に市と区分して行われており、また消耗品や通信運搬費等にも過剰な金額は見受けられず、適切な支出となっている。
- 昨年度のモニタリングの指摘を受け、現金は、施錠した金庫をさらに施錠できる部屋に保管していることに加え、金庫の鍵も鍵のかかる机に保管されている。

### 施設管理に関すること

- 火災報知器や浄化槽の点検など定期点検が適正に実施されている。
- 毎日の清掃により、風呂、トイレ等を含め清潔に管理されている。
- マスターキー等貴重品は、常勤職員により適切に管理されており、利用者等は関与できない環境となっている。
- 開口部が多い建物であり、不要な障害物もなく緊急時の避難経路は十分に確保されている。
- 27年度にAEDを備品購入し、わかりやすい場所に設置されている。

### サービスに関すること

- 家族の要望に応じて、必要な場合は早朝や夕方の利用受け入れを実施しサービス向上に努めている。
- 利用者にニーズに合わせ、花見やスポーツクラブでの体操教室など外出行事も定期的に取り入れられている。
- アンケートや意見箱の活用によるセルフ・モニタリングを実施して、寄せられた利用者の意見や要望を運営に反映させるよう努力している。
- 送迎の予定時間に一定以上の遅れが生じた際は利用者に連絡を入れるなど、苦情につながるために細やかな配慮をした運営をしている。
- 27年12月にホームページをリニューアルし、情報発信に努めている。
- 市の施設で行う事業であることから、利用者の公平性に配慮した対応を常に心がけている。

### その他に関すること

- 新しい事業等を反映したパンフレットを作成し、HPの更新と合わせてPRに努めている。
- 食材にホンモロコや無農薬野菜を使用している。
- 食中毒に配慮して数年前から保険にも加入している。

## 期末モニタリング チェックリスト

総合評価	B
------	---

審査日 平成28年6月10日  
 所管課 長寿福祉課

対象施設	ふれあいサロン 福寿草
------	-------------

総括	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	評価基準
事業収支	0	0	0	0	0	B
利用料金比率	28.5	28.4	25.5	21.9	22.3	B
人件費比率	58.1	45.8	49.0	50.2	52.7	B
外部委託費比率	0.7	0.7	1.9	1.7	1.0	B
利用者当たりの管理コスト	3513.9	3,525.4	3,925.4	4,576.5	4,476.2	B
利用者当たりの市負担コスト	2,409.3	2,471.6	2,869.4	3,517.0	3,423.4	B
施設㎡当たりの利用者数	37.4	36.4	31.4	26.5	27.2	B

※上記の経営分析については、過去の実績や類似施設と比較して評価する（優良:A、良好:B、問題有:C、要改善:D）

事業計画に関すること	総括	B	評価基準	備考
1	事業計画に整合している事業であるか	B	B	計画通り実施されている
2	収支計画が適正であるか	B	B	適正である
3	開館時間、休館日は適正に実行されているか	B	B	適正に実行されている
4	施設職員体制が適正に整えられているか	B	B	適正に整えられている
5	公共性・公平性が保たれているか	B	B	十分保たれている
6	改善指示事項や要望が加味されているか	B	B	指示事項は実施され、要望も加味されている
7	自主事業の計画等は提出されているか	B	B	提出されている

経理に関すること	総括	B	評価基準	備考
1	管理業務に係る固有の銀行口座を開設しているか	B	B	専用口座を開設している
2	協定に基づいた支出が適正に行われているか	B	B	適正に行われている
3	支出に関する帳簿が備えられているか	B	B	備えられていることを確認
4	その帳簿が適正に記載・管理されているか	B	B	適正であることを確認
5	現金の管理は十分な保安体制がとれているか	B	B	十分な保安体制を確認

施設管理に関すること		総括	B	評価基準	備考
1	保守点検・検査は適正に実施されているか			B	防火設備・浄化槽とも実施済
2	清掃は確実に行われているか			B	毎日朝夕行われている
3	マスターキー等の管理体制は十分であるか			B	適正に管理されている
4	緊急時の連絡体制は整えられているか			B	整えられている
5	避難経路には障害物が放置されていないか			B	障害物の放置はない
6	備品は適切に管理されているか			B	適切に管理されている
7	駐車場の保全・管理は適正に行われているか			B	適正に行われている

サービスに関すること		総括	B	評価基準	備考
1	利用時間の延長など具体的なサービスの向上に取り組んでいるか			A	家族の要望により早朝夕方の延長に必要に応じて対応
2	苦情等の処理は適正かつ迅速に行われているか			B	適正迅速に行われている
3	苦情等の処理に関する書類は整備されているか			B	日誌に記録されている
4	ホームページ等でのPRが適正に行われているか			B	適正に行われている
5	セルフ・モニタリングが適正に行われているか			B	適正に行われている
6	利用者アンケートの内容をサービスの向上に生かしているか			B	随時生かされている
7	利用者に対する接客態度に問題はないか			B	問題なし

その他に関すること		総括	B	評価基準	備考
1	情報発信は適正に行われているか			B	チラシやHPで行われている
2	個人情報が必要な目的に利用されていないか			B	適正に利用されている
3	環境に配慮した事業を推進しているか			A	電気自動車や無農薬野菜を活用している
4	業務実施に必要な保険に加入しているか			B	必要な保険に加入している
5	常に市と連絡体制を取っているか			B	必要に応じて取っている

① 評価基準	A (優 良) = 協定書との基準を遵守し、その水準よりも優れた事業である B (良 好) = 協定書との基準を遵守し、その水準に概ね沿った事業である C (課題有) = 協定書との基準を遵守しているが、一部の事業に課題がある D (要改善) = 協定書との基準を遵守しておらず、改善が必要な事業がある
② 総 括	A (優 良) = 評価基準がすべてB以上であり、かつAが過半数を占めている B (良 好) = 評価基準がすべてC以上であり、かつABが過半数を占めている C (課題有) = 評価基準がすべてC以上である D (要改善) = 評価基準に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が過半数を占めている B (良 好) = 総括がすべてB以上である C (課題有) = 総括がすべてC以上である D (要改善) = 総括にDが含まれている

## 指定管理者モニタリングレポート

作成日 平成28年6月3日

施設名	美濃加茂市障害者支援施設ひまわりの家
所在地	美濃加茂市新池町二丁目5番48号
指定管理者	名称 美濃加茂市社会福祉協議会 代表者 日比野和郎 住所 美濃加茂市新池町三丁目4番1号
モニタリングの実施方針、方法等	現地にて施設管理者から関係書類等を見ながら聞き取りを実施
担当部課 (問合せ先)	健康福祉部 福祉課(障がい福祉係)

### モニタリングの総合コメント及び業務改善に向けた方針

平成23年4月1日から障害者総合支援法に基づく就労継続支援B型事業所として、一般企業で就労が困難な知的障がいのある方が、軽作業などの就労を通じて、社会参加や自立生活に必要な知識の向上を図っている。

管理者1名、常勤職員3名(生活支援員2名、職業指導員1名)非常勤1名(事務)で利用者数からみて規定の職員数を満たすところである。現在19名の通所者があり経営の安定も期待できる。また26年度は、A型への移行者が1名いた。

今後も、就労継続支援B型事業所として、A型での作業や一般就労が可能な通所者に対しては、その適正に応じた職業訓練を行い、通所者の自立に向け更なる支援を期待したい。

### 経営分析に関すること

歳入、歳出に係る諸帳簿を閲覧し、適正に処理されていることを確認した。

現在、19名の通所者があり経営の安定も期待できる。また、利用者の就労確保のため、新規作業の開拓もしている。

### 事業計画に関すること

事業計画に沿った運営がされていることを確認した。

27年1月に利用者2人の退所があったが（うち1名はA型へのステップアップでの移行）、同月に新規で1名入所し現在利用者は19名となっている。うち数名がA型や一般就労への移行の可能性があるとのことで、今後ともA型へのステップアップや一般就労移行への支援により通所者の新陳代謝を促進することに期待したい。

### 経理に関すること

経理は、運営主体である社協の管理が望ましいため、社協の会長名でひまわりの家の専用口座を作り直し、適正に管理している。（通帳管理は社協）

### 施設管理に関すること

消防設備の立ち入り検査の際、指摘された防火でないカーテンを即撤去するなど、適正に施設管理されている。また、夜間や休日にも対応できるよう警備保障会社に委託しており、些細な異常であっても警備会社、職員が連携して対応されていることを確認した。

マスターキーも市総合福祉会館の金庫で保管している。また、避難経路も壁に貼ってあり、年2回避難訓練を実施している。（1回は消防署に来ていただいている）

### サービスに関すること

所定サービス以外に、一人暮らしや高齢保護者世帯の利用者に対して将来を見据えて、一人で家事ができるよう台所作業、洗濯などを指導している。

また、年2回のペースで個別支援計画を作成、見直しをしており、家族の要望などの確認を行っている。

### その他に関すること

音楽療法（月2回）、太鼓演奏（月1回）、運動会などにより、楽しみの中で生きがい、機能回復・機能悪化抑制、思いやり醸成などに取り組んでいる。

また、積極的に市主催のイベントにおける物販に参加するほか、太鼓演奏で地域イベントに出演し、利用者の目標意欲・達成感、地域社会の障害者理解に努めている。

## 期末モニタリング チェックリスト

総合評価	B
------	---

審査日 平成28年6月3日  
 所管課 福祉課

対象施設	美濃加茂市障害者支援施設ひまわりの家
------	--------------------

総括	B	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	評価基準
事業収支		9,045,333円	17,184,606円	25,514,130円	32,940,290円	40,182,774円	B
利用料金比率		—	—	—	—	—	-
人件費比率		51.5%	53.5%	56.5%	56.4%	57.9%	B
外部委託費比率		4.4%	3.9%	3.9%	1.9%	1.2%	B
利用者当たりの管理コスト		4,257円	4,111円	4,044円	4,269円	4,299円	B
利用者当たりの市負担コスト		1,064円	1,028円	1,011円	1,067円	1,075円	B
施設㎡当たりの利用者数		12.8人	13.7人	13.3人	13.1人	12.8人	B

※上記の経営分析については、過去の実績や類似施設と比較して評価する（優良:A、良好:B、問題有:C、要改善:D）

事業計画に関すること	総括	B	評価基準	備考
1	事業計画に整合している事業であるか		B	計画に整合している
2	収支計画が適正であるか		B	適正である
3	開館時間、休館日は適正に実行されているか		B	適正である
4	施設職員体制が適正に整えられているか		B	概ね適正である
5	公共性・公平性が保たれているか		A	25名まで対応枠あり
6	改善指示事項や要望が加味されているか		B	改善に向け聞き取りし内容を検討している
7	自主事業の計画等は提出されているか		-	自主事業なし

経理に関すること	総括	B	評価基準	備考
1	管理業務に係る固有の銀行口座を開設しているか		B	通帳は社協で管理
2	協定に基づいた支出が適正に行われているか		B	適正に行われている
3	支出に関する帳簿が備えられているか		B	PC内
4	その帳簿が適正に記載・管理されているか		B	記載内容を確認
5	現金の管理は十分な保安体制がとれているか		B	金融機関入金後は社協の金庫に保管

施設管理に関すること		総括	A	評価基準	備考
1	保守点検・検査は適正に実施されているか			A	実施されている
2	清掃は確実に行われているか			A	毎日実施
3	マスターキー等の管理体制は十分であるか			A	社協の金庫に保管
4	緊急時の連絡体制は整えられているか			A	緊急連絡網あり
5	避難経路には障害物が放置されていないか			B	避難経路図あり
6	備品は適切に管理されているか			A	備品台帳にて管理されている
7	駐車場の保全・管理は適正に行われているか			B	社協と共同利用

サービスに関すること		総括	B	評価基準	備考
1	利用時間の延長など具体的なサービスの向上に取り組んでいるか			B	個別の相談と支援
2	苦情等の処理は適性かつ迅速に行われているか			A	行われている
3	苦情等の処理に関する書類は整備されているか			A	整備されている
4	ホームページ等でのPRが適正に行われているか			B	ホームページあり
5	セルフ・モニタリングが適正に行われているか			B	毎月職員会議あり
6	利用者アンケートの内容をサービスの向上に生かしているか			A	個別支援計画表(年2回)
7	利用者に対する接客態度に問題はないか			B	特に問題なし

その他に関すること		総括	A	評価基準	備考
1	情報発信は適正に行われているか			A	毎月発行、HP掲載
2	個人情報が必要な目的に利用されていないか			B	個人情報保護法方針に基づき適正に管理されている
3	環境に配慮した事業を推進しているか			A	エコバック、廃油石鹸などの製造販売
4	業務実施に必要な保険に加入しているか			A	利用者(社協)及び建物(市)について加入
5	常に市と連絡体制を取っているか			A	相互の連絡が取れている

① 評価基準	A(優良) = 協定書との基準を遵守し、その水準よりも優れた事業である B(良好) = 協定書との基準を遵守し、その水準に概ね沿った事業である C(課題有) = 協定書との基準を遵守しているが、一部の事業に課題がある D(要改善) = 協定書との基準を遵守しておらず、改善が必要な事業がある
② 総括	A(優良) = 評価基準がすべてB以上であり、かつAが過半数を占めている B(良好) = 評価基準がすべてC以上であり、かつABが過半数を占めている C(課題有) = 評価基準がすべてC以上である D(要改善) = 評価基準に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が過半数を占めている B(良好) = 総括がすべてB以上である C(課題有) = 総括がすべてC以上である D(要改善) = 総括にDが含まれている



## 27年度 指定管理者モニタリングレポート

作成日 平成28年6月15日

施設名	美濃加茂市総合福祉会館（すこやかタウン美濃加茂）
所在地	美濃加茂市新池町三丁目4番1号
指定管理者	名称 社会福祉法人 美濃加茂市社会福祉協議会 代表者 会長 日比野 和郎 所在地 美濃加茂市新池町三丁目4番1号
モニタリングの実施方針、方法等	地域福祉活動の拠点として設置された「総合福祉会館」が、指定管理者により適切かつ効率的な運営がなされているか、現地にて各種書類の確認、聞き取りや施設内の確認によるモニタリングを実施。
担当部課 (問合せ先)	美濃加茂市健康福祉部福祉課 (福祉政策係 内線315)

## モニタリングの総合コメント及び業務改善に向けた方針

- 地域福祉活動の拠点である総合福祉会館を、地域福祉推進の中心である社会福祉協議会が運営管理することにより、利用者のニーズに沿ったサービスの提供及びそれらの質的向上が一層図られるよう、事業の推進や環境整備に努めていることを確認した。
- 前年度のモニタリングの指摘事項の確認をした。
- 指定管理協定書、仕様書の内容を順守し事業を実施する。

## 経営分析に関すること

- 事業収支、人件費比率、施設利用者数は増加し、利用者当たりの管理コストは減少している。
- 会館運営に係る人件費として常勤する事務職の3人と看護師（臨時職員）1名分が計上されており、平成28年度改正の指定管理協定書の仕様書を順守していることを確認する。
- 夜間の管理については、当番制でフレックスタイムを活用し、職員に過度な負担をかけないように配慮するとともに人件費の抑制に努めている。

### 事業計画に関すること

- 事業計画に則った運営が実施されているとともに、利用者のニーズにあった事業展開が予定されている。
- 利用時間、休館日は適正に実行されているが、夜間の開館についてはとニーズ及び費用対効果の観点から金曜日のみとなっている。
- 各種教室の積極的な開催や、健康コーナーにおける相談や血圧測定等の実施により、利用者の健康維持に大きく寄与している。

### 経理に関すること

- 固有の銀行口座を開設し適正な経理が行われている。
- 経理を他の事業と明確に区分するため、収支共に帳簿を分けて適切に管理している。
- 電気使用量の最大デマンドを抑制することで、電気代の節減に努めている。
- 現金は金庫に保持するとともに、鍵を限定された職員2名のみで管理し、また長期間現金のまま保管しないよう随時金融機関へ入金している。

### 施設管理に関すること

- 消防設備、電気設備その他会館に付属する各種設備（ホール内設備・エレベーター等）は、法令に基づき適切かつ定期的に保守・点検を実施する予定である。
- 清掃は、日常清掃をシルバー人材センターの活用により実施するとともに、定期的に専門業者による清掃を予定している。
- 緊急時には、緊急連絡網により必要な職員に連絡が取れる体制が整備されている。
- 避難訓練を年2回、趣向を変えて実施することを確認した。
- 避難経路に障害物は放置されていない。
- 福祉避難所として施設の適正な運用を図るよう引き続き協議していく。
- ヘルパー車の駐車場について、会館東側とゲートボール場の空きスペースを利用し、駐車スペースを設けている。会館の駐車スペースの状況や来場者の便宜等や安全対策を確認し、総合的に検討するとヘルパー車の駐車場として利用することはやむを得ないが、引き続き周辺の安全確保に努める。

### サービスに関すること

- 苦情等は毎日の日報に記録され、周知及び対応は迅速に処理されている。
- 緑のカーテンより自然豊かで彩りのある会館の環境づくりを行っている。
- 社協だよりやホームページを利用して、積極的なPRを行っている。

### その他に関すること

- 福祉施設として特に個人情報の管理には引き続き十分注意することを確認した。
- 利用者及びイベントに係る保険は確実に加入していることを確認した。
- 不慮の事故や予期せぬ修繕が生じた場合など、不可抗力の発生時には所定の届出様式により迅速に報告する体制を整備している。

期末モニタリング チェックリスト

総合評価	B
------	---

審査日 平成28年 6月15日  
所管課 福祉課

対象施設	美濃加茂市総合福祉会館（すこやかタウン美濃加茂）
------	--------------------------

総括	B	25年度	26年度	27年度	年度	年度	評価基準
事業収支		810,560	203,426	899,883			
利用料金比率		2.56	4.19	2.39			
人件費比率		27.68	26.85	31.36			
外部委託費比率		29.45	26.40	27.32			
利用者当たりの管理コスト		412	441	425			
利用者当たりの市負担コスト		410	425	424			
施設㎡当たりの利用者数		24	24	25			

※上記の経営分析については、過去の実績や類似施設と比較して評価する（優良:A、良好:B、問題有:C、要改善:D）

事業計画に関すること	総括	B	評価基準	備考
1 事業計画に整合している事業であるか			B	年間事業計画に沿って実施された
2 収支計画が適正であるか			B	適正である
3 開館時間、休館日は適正に実行されているか			B	適正に実行されている。夜間開館は週1日のみ
4 施設職員体制が適正に整えられているか			B	適正である
5 公共性・公平性が保たれているか			B	適正である
6 改善指示事項や要望が加味されているか			B	改善に向けたアンケート調査内容の検討
7 自主事業の計画等は提出されているか			B	自主事業の実勢結果の報告を受けた

経理に関すること	総括	B	評価基準	備考
1 管理業務に係る固有の銀行口座を開設しているか			B	開設している
2 協定に基づいた支出が適正に行われているか			B	適正に行われている
3 支出に関する帳簿が備えられているか			B	支出帳簿（抜粋）確認
4 その帳簿が適正に記載・管理されているか			B	記載内容を確認
5 現金の管理は十分な保安体制がとれているか			B	適正である

施設管理に関すること		総括	B	評価基準	備考
1	保守点検・検査は適正に実施されているか			B	各業務は適正に完了済み
2	清掃は確実に行われているか			B	清掃は適正に行われた
3	マスターキー等の管理体制は十分であるか			B	適正な管理がされている
4	緊急時の連絡体制は整えられているか			B	連絡網は整備されている
5	避難経路には障害物が放置されていないか			B	避難経路は十分に確保されている
6	備品は適切に管理されているか			B	適正な管理がされている
7	駐車場の保全・管理は適正に行われているか			B	適正な管理がされている

サービスに関すること		総括	B	評価基準	備考
1	利用時間の延長など具体的なサービスの向上に取り組んでいるか			B	サービスの向上に努めている
2	苦情等の処理は適性かつ迅速に行われているか			B	適正に対処している
3	苦情等の処理に関する書類は整備されているか			B	日報等に記録され、ミーティング等で情報共有されている
4	ホームページ等でのPRが適正に行われているか			B	適正に行われている
5	セルフ・モニタリングが適正に行われているか			B	会館の日報や、健康相談での苦情内容を分析し対応している
6	利用者アンケートの内容をサービスの向上に生かしているか			B	アンケート調査結果の分析し対応している
7	利用者に対する接客態度に問題はないか			B	特に問題はない

その他に関すること		総括	B	評価基準	備考
1	情報発信は適正に行われているか			B	社協だよりを定期的に発行した
2	個人情報が必要な目的に利用されていないか			B	個人情報保護法方針に基づき適正に管理されている
3	環境に配慮した事業を推進しているか			B	夏期に緑のカーテン、冬期には窓越しにベンチを設置
4	業務実施に必要な保険に加入しているか			B	期初確認済み
5	常に市と連絡体制を取っているか			B	相互の連絡が取れている

① 評価基準	<p>A（優 良）= 協定書との基準を遵守し、その水準よりも優れた事業である</p> <p>B（良 好）= 協定書との基準を遵守し、その水準に概ね沿った事業である</p> <p>C（課題有）= 協定書との基準を遵守しているが、一部の事業に課題がある</p> <p>D（要改善）= 協定書との基準を遵守しておらず、改善が必要な事業がある</p>
② 総 括	<p>A（優 良）= 評価基準がすべてB以上であり、かつAが過半数を占めている</p> <p>B（良 好）= 評価基準がすべてC以上であり、かつABが過半数を占めている</p> <p>C（課題有）= 評価基準がすべてC以上である</p> <p>D（要改善）= 評価基準にDが含まれている</p>
③ 総合評価	<p>A（優 良）= 総括がすべてB以上であり、かつAが過半数を占めている</p> <p>B（良 好）= 総括がすべてB以上である</p> <p>C（課題有）= 総括がすべてC以上である</p> <p>D（要改善）= 総括にDが含まれている</p>