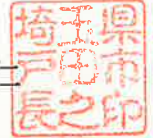




戸協第474号
令和5年7月21日

社会福祉法人戸田市社会福祉協議会
会長 奥墨 章 様

戸田市長 菅原 文仁



令和4年度 モニタリング結果について (ボランティア・市民活動支援センター)

過日、実施いたしました標題の件について、下記及び別紙1のとおり通知します。
つきましては、ヒアリング時の助言や指摘、評価結果について、今後の指定管理業務に活用していただくとともに、別紙2に今後の対応等について記入していただき、通知日から30日以内に協働推進課に提出していただきますようお願いいたします。

4段階評価

評価ランク	個 数
S：優れている	3 / 51
A：標準的である	48 / 51
B：やや劣っている	0 / 51
C：早急な改善が必要である	0 / 51

2段階評価

評価ランク	個 数
A：適	16 / 16
C：不適	0 / 16

※ 上記の評価ランクは、あくまで評価項目に対する評価であり、指定管理者の適否を評価するものではありません

評価の詳細については、別紙1をご覧ください

モニタリング評価シート【ボランティア・市民活動支援センター】

【評価ランク】
 4段階評価 S…優れている A…標準的である B…やや劣っている C…早急な改善が必要である
 2段階評価 A…適 C…不適 ※該当しない項目は評価不要

評価項目	評価基準	評価方法	評価		対象施設
			評価ランク	コメント	
(1) 基本機能の発揮					
1) 設置目的および基本方針の理解	①施設長をはじめとする現場の管理者が、施設の設置目的を理解できている。	<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書 ・ヒアリングによる確認 ・館内掲示やサイトでの公開 	S・ <input type="checkbox"/> A・B・C	<ul style="list-style-type: none"> ・施設職員が定期的に条例等を確認している。 	全施設
	②施設の職員が、自分たちが掲げている基本方針を理解できている。		S・ <input type="checkbox"/> A・B・C		
2) 平等公平の確保	①施設の利用申し込みについて、特定団体に偏ることのないよう、対応ルールが整備されている。	<ul style="list-style-type: none"> ・利用申し込みへの対応ルールの確認 ・現場チェック(バリアフリー状況) 	S・ <input type="checkbox"/> A・B・C	<ul style="list-style-type: none"> ・可動式パーテーションやスロープなど、バリアフリー対応ができています。 	全施設
	②年齢や障がいの有無等に関わらず、あらゆる市民が利用しやすいように工夫を行っている。		S・ <input type="checkbox"/> A・B・C		
3) 適正な開館時間	①開館時間が、設置条例もしくは提案した内容のとおり運用されている。	<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書 ・出勤簿やタイムレコーダー記録 	S・ <input type="checkbox"/> A・B・C	<ul style="list-style-type: none"> ・条例に基づいて運用されている。 	全施設
	②閉館時間が、設置条例もしくは提案した内容のとおり運用されている。		S・ <input type="checkbox"/> A・B・C		
4) 指揮命令系統が明確な執行体制	①開館時間中は常に、運営管理全体の責任者や各業務の責任者が明確な組織体制となっている。(兼任体制、サブ責任者体制も可)	<ul style="list-style-type: none"> ・事業報告書 ・ヒアリングによる確認 	S・ <input type="checkbox"/> A・B・C	<ul style="list-style-type: none"> ・業務別に主担当及び副担当を決め複数の職員で対応する体制が取られている。 	全施設
	②実務を担当しない管理者階層よりも、実務に関わる者が中心となった機動的な組織である。		S・ <input type="checkbox"/> A・B・C		
5) 適正な配置職員数	①配置人数が、仕様書および事業計画書のとおり運用されている。(当日人数ではなく記録を確認)	<ul style="list-style-type: none"> ・出勤簿やタイムレコーダー記録 ・現地調査時の目視確認 	S・ <input type="checkbox"/> A・B・C	<ul style="list-style-type: none"> ・配置人数は計画通りである。 ・職員の過半数が3年以上在籍しており、定着している。 	全施設
	②職員の入替えがあまり多くはなく、1年未満の経験が浅い職員は少ない。		S・ <input type="checkbox"/> A・B・C		

<p>【指定管理者からのコメント】</p> <p>すべての業務に主担当と副担当を置き、適宜ローテーションを行い、事業の継続性とスタッフ間における業務に関するノウハウの共有のバランスがとれるようにしている。</p>	<p>【特記事項】</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------

【評価ランク】
 4段階評価 S…優れている A…標準的である B…やや劣っている C…早急な改善が必要である
 2段階評価 A…適 C…不適 ※該当しない項目は評価不要

評価項目	評価基準	評価方法	評価		対象施設
			評価ランク	コメント	
(2) サービス水準					
1) 適切な受付対応	①施設職員が接遇マニュアルを熟知している。 (マニュアルがない場合は、全員が同じ対応ができていないかを確認のこと) ----- ②電話での対応で施設名を明確に名乗り、ビジネスマナーにのっとった言葉使用を行っている。 ----- ③受付での対応が親切で、初めての来館者にもわかりやすいように説明している。	・マニュアル内容の聞き取り確認 ・電話対応の覆面調査 ・受付対応の現地調査	S・ <input checked="" type="checkbox"/> A・B・C ----- S・ <input checked="" type="checkbox"/> A・B・C ----- <input checked="" type="checkbox"/> S・A・B・C	・受付の対応は極力複数で行われており、職員全員が明るい挨拶や丁寧な言葉遣いなどが徹底されている。また、初めての来館者にもわかりやすく説明するなどきめ細かな対応がなされている。	全施設
2) 指定管理事業の実施回数	①年間の指定管理事業実施回数が、仕様書での要求水準に比べ同等レベルになっている。 ----- ②事業計画書で提案した指定管理事業の実施回数と、同様レベルになっている。	・年間実施回数(仕様書と事業報告書の比較確認)	S・ <input checked="" type="checkbox"/> A・B・C ----- S・ <input checked="" type="checkbox"/> A・B・C	・当初の計画どおりに事業を実施した。	全施設
3) 指定管理事業のバランス	①指定管理事業の対象者や実施テーマ等に、大きく偏りがみられない。 ----- ②事業計画書で提案した指定管理事業の内容と、同等レベルになっている。	・事業計画書 ・事業報告書 ・ヒアリングによる確認	S・ <input checked="" type="checkbox"/> A・B・C ----- S・ <input checked="" type="checkbox"/> A・B・C	・社会情勢に応じた新規の講座や事業などにも取り組み、工夫がなされている。	全施設
4) 自主事業の実施	①年間の自主事業実施回数が、当初の提案内容と同レベルになっている。 ----- ②自主事業の対象者や実施テーマ等に、大きく偏りがみられない。	・事業報告書 ・ヒアリングによる確認	S・ <input checked="" type="checkbox"/> A・B・C ----- S・ <input checked="" type="checkbox"/> A・B・C	・来館者のリクエストやアンケートでの要望を受けて、講座テーマを設定するなど、ニーズに応じた事業運営ができています。	全施設
5) 工賃の推移	①作業領域の拡大や製品の開発等に努めており、作業工賃も上昇傾向にある。 ----- ②それぞれの個性に合わせた作業指導ができるよう、工夫が行われている。	・事業報告書 ・ヒアリングによる確認 ・現場チェック	S・A・B・C ----- S・A・B・C		福祉作業所
6) 職員研修等の実施	①施設職員の資質向上に必要な職員研修を、年1回以上行っている。 ----- ②研修参加者が特定職員に偏っておらず、全員の資質向上に資する仕組みとなっている。	・研修報告書等	S・ <input checked="" type="checkbox"/> A・B・C ----- S・ <input checked="" type="checkbox"/> A・B・C	・職員は年間1回以上外部研修を受講しており、研修内容について職員間で共有するなどし、施設全体のサービス向上と職員の資質向上が図られている。	全施設
7) 提案事項の遵守	①事業実施以外のサービス向上策等について、当初の事業計画書で提案したことが着実に実現されている。	・事業計画書 ・事業報告書 ・ヒアリングによる確認	S・ <input checked="" type="checkbox"/> A・B・C	・新型コロナウイルス対策や節電対策など、職員の配慮により、着実に実行されている。	全施設

<p>【指定管理者からのコメント】</p> <p>指定管理者側も率先してボランティア活動先を開拓し、担保したうえで、活動希望者とマッチングするよう取り組んでいる。</p>	<p>【特記事項】</p>
---------------------------------------------------------------------------------------	---------------

【評価ランク】
 4段階評価 S…優れている A…標準的である B…やや劣っている C…早急な改善が必要である
 2段階評価 A…適 C…不適 ※該当しない項目は評価不要

評価項目	評価基準	評価方法	評価		対象施設
			評価ランク	コメント	
(3) 利用者数向上への取り組み					
1) 利用者数の推移	①施設の利用者数が、事業計画書で提案したものと同等レベルかそれ以上で推移している。	<ul style="list-style-type: none"> ・事業報告書 ・ヒアリングによる確認 	S・ <input checked="" type="checkbox"/> A・B・C	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の声を取り入れ、利用しやすい環境づくりや新規利用者を増やすための工夫がされている。 	福祉施設、学童保育室を除く
	②利用者数が前年よりも伸びるように、きめ細かい工夫がなされている。		S・ <input checked="" type="checkbox"/> A・B・C		
	③利用者数が例年と同等かそれ以上に推移している。		S・ <input checked="" type="checkbox"/> A・B・C		
2) 稼働率の推移	①施設の稼働率が、事業計画書で提案したものと同等レベルかそれ以上で推移している。	<ul style="list-style-type: none"> ・事業報告書 	S・A・B・C		福祉施設、学童保育室を除く
	②稼働率が前年よりも伸びるように、または高い水準で安定するように、きめ細かい工夫がなされている。		S・A・B・C		
3) きめ細かい情報発信	①パンフレットやウェブサイト等で、施設の利用方法や利用料金等について、分かりやすく情報発信している。	<ul style="list-style-type: none"> ・事業報告書 ・ウェブサイトや広報物の確認 ・現地確認 	S・A・B・C		福祉施設、学童保育室
	②日々の活動内容等がわかるように、利用者(もしくは家族)に継続的に情報が提供されている。		S・A・B・C		
4) 積極的な広報活動	①施設や事業について、市の広報誌以外の多彩な方法で広報を行っている。	<ul style="list-style-type: none"> ・事業報告書 ・ヒアリングによる確認 ・ウェブサイトや広報物の確認 	S・ <input checked="" type="checkbox"/> A・B・C	<ul style="list-style-type: none"> ・ボランティア・市民活動支援センターのホームページや独自の発行物、ブログ、Facebook、Twitter、広報紙などの媒体を活用しながら情報発信が行われている。 	福祉施設、学童保育室を除く
	②パンフレットやウェブサイト等で、施設の利用方法や利用料金等について、分かりやすく情報を発信している。		S・ <input checked="" type="checkbox"/> A・B・C		

<p>【指定管理者からのコメント】</p> <p>コロナ禍でも来館していただける方に、安心して使っていただけるよう職員一人一人が意識をもって安全に配慮している。今後は効果的な広報・周知方法について検討していきたい。特に市の広報誌は効果的であることから、特集を組み込みたい。</p>	<p>【特記事項】</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------

【評価ランク】
 4段階評価 S…優れている A…標準的である B…やや劣っている C…早急な改善が必要である
 2段階評価 A…適 C…不適 ※該当しない項目は評価不要

評価項目	評価基準	評価方法	評価		対象施設
			評価ランク	コメント	
(4) 利用者意見の反映					
1) 利用者意見の収集	①利用者アンケート等を年1回以上実施し、利用者意見の収集を行っている。	<ul style="list-style-type: none"> 利用者アンケート 個別面談記録等(福祉施設) 	S・ <input checked="" type="checkbox"/> A・B・C	<ul style="list-style-type: none"> 利用者からの意見の収集は、アンケート調査や団体ミーティング以外にも、日頃のコミュニケーションから聞き取りをしており、安心安全に利用してもらえるような施設づくりができています。 	全施設
	②利用者が意見や要望を出しやすいよう、ご意見箱の設置やウェブサイトでの投稿ページの設置などに取り組んでいる。		S・ <input checked="" type="checkbox"/> A・B・C		
	③アンケート以外で寄せられた問い合わせや要望を、利用者からの意見として吸い上げる仕組みがある。		S・ <input checked="" type="checkbox"/> A・B・C		
2) 利用者満足度の高い運営利用者意見を反映させる	①利用者アンケートにおいて、回答者の60%以上が全項目で満足(とてもよい・よい)と回答している。	<ul style="list-style-type: none"> 実施済みアンケート 会議議事録 ヒアリングによる確認 	<input checked="" type="checkbox"/> S・A・B・C	<ul style="list-style-type: none"> 団体からの回答は、全て「満足」または「どちらかといえば満足」であった。 	福祉施設を除く
	②利用者アンケート等の調査結果を取りまとめ、課題の抽出と改善対応を行っている。		S・ <input checked="" type="checkbox"/> A・B・C		
3) 苦情やトラブルへの対応	①アンケートやご意見箱等に寄せられた苦情等について、対応方法が定められている。	<ul style="list-style-type: none"> 事業報告書 ヒアリングによる確認 	S・ <input checked="" type="checkbox"/> A・B・C	<ul style="list-style-type: none"> 大きな苦情はなく、利用者とのコミュニケーションは良好であり、利用者からの意見に柔軟に対応できている。 苦情対応マニュアルも整備されている。 	全施設
	②過去1年間で寄せられた苦情等に対し、適切に改善策が講じられている。		S・ <input checked="" type="checkbox"/> A・B・C		

【指定管理者からのコメント】 ・利用者アンケートをはじめ、利用者及びセンター運営委員会からの意見・要望もセンターの運営や事業実施に反映できるよう心掛けている。	【特記事項】
-------------------------------------------------------------------------------------------	---------------

【評価ランク】
 4段階評価 S…優れている A…標準的である B…やや劣っている C…早急な改善が必要である
 2段階評価 A…適 C…不適 ※該当しない項目は評価不要

評価項目	評価基準	評価方法	評価		対象施設
			評価ランク	コメント	
(5) 適正な維持管理					
1) 建物・設備の管理	①仕様書や事業計画書のとおり、管理・点検が行われている。	<ul style="list-style-type: none"> 仕様書と点検記録との突合 保守点検マニュアル 修繕記録 現場チェック 	S・ A ・B・C	<ul style="list-style-type: none"> 仕様書に基づき適切な維持管理を実施している。 	全施設
	②目に見える損傷等がなく、利用者が安全に利用できる状態が保たれている。		S・ A ・B・C		
	③定期点検等で報告された不具合等が適切に処理されている。		S・ A ・B・C		
2) 備品の管理	①備品台帳に記載されている備品が、全て揃っている。(3点以上を現物確認)	<ul style="list-style-type: none"> 仕様書と点検記録との突合 備品管理台帳 現場チェック 	A ・C	<ul style="list-style-type: none"> 現物確認の結果、適切な管理が行われていた。 	全施設
	②利用者への貸出備品等が、損傷なく適切に管理されている。(3点以上を現物確認)		S・ A ・B・C		
3) 清掃状況等の管理 (植栽管理含む)	①仕様書や事業計画書のとおり、管理・点検が行われている。	<ul style="list-style-type: none"> 仕様書と業務記録との突合 清掃マニュアル(あれば) 現場チェック 	S・ A ・B・C	<ul style="list-style-type: none"> トイレに清掃点検チェック票を置いたりするなど、市民に目に見える形で安心感を与えられるよう工夫している。 利用者アンケートでも施設の清潔さは高評価を得ている。 	全施設
	②目に見えるゴミ・汚れ、雑草や悪臭等がなく、美観が保たれている。。		S ・A・B・C		

【指定管理者からのコメント】	【特記事項】
-----------------------	---------------

【評価ランク】
 4段階評価 S…優れている A…標準的である B…やや劣っている C…早急な改善が必要である
 2段階評価 A…適 C…不適 ※該当しない項目は評価不要

評価項目	評価基準	評価方法	評価		対象施設
			評価ランク	コメント	
(6) 安全安心の確保					
1) 警備業務・施設巡回業務	①仕様書や事業計画書どおりに警備業務や施設巡回業務が行われている。 ----- ②各室の鍵について保管場所を定め、持出簿を活用するなど、適切に管理されている。	・巡回記録、警備記録 ・ヒアリングによる確認	S・ A ・B・C ----- S・ A ・B・C	・警備報告や鍵の持ち出しなど、適切に管理されている。	全施設
2) 緊急時への備えや事故防止策	①緊急対応マニュアル等が整備されており、職員が内容を熟知している。 ----- ②緊急時の連絡体制が構築されており、避難訓練等を定期的に行っている。 ----- ③消火器やAED、緊急放送設備など、施設に設置されている緊急対応用備品が定期的に点検・整備されている。	・マニュアル内容の開き取り確認 ・避難訓練等の記録 ・AEDの点検記録（あれば）	S・ A ・B・C ----- S・ A ・B・C ----- S・ A ・B・C	・社会福祉協議会のマニュアルに基づき、連絡名簿を作成している。 ・例年9月に避難訓練を実施し、避難経路の確認などを行っている。	全施設

【指定管理者からのコメント】 消火器は2カ所、AEDは1基備えている。	【特記事項】
-----------------------------------------------	---------------

【評価ランク】
 4段階評価 S…優れている A…標準的である B…やや劣っている C…早急な改善が必要である
 2段階評価 A…適 C…不適 ※該当しない項目は評価不要

評価項目	評価基準	評価方法	評価		対象施設
			評価ランク	コメント	
(7) 個人情報の保護					
1) 適切な取り扱い	①戸田市個人情報保護条例に基づいた個人情報保護マニュアル等が整備されており、職員が内容を熟知している。	・マニュアル内容の聞き取り確認(存在確認では不可) ・現場チェック	S・ <input checked="" type="checkbox"/> A・B・C	・マニュアルは全職員が所持し、認識している。 ・申請書などの個人情報は鍵付きキャビネットで保管している。	全施設
	②利用者の個人情報は、鍵付きのキャビネットで保管するなど、適切な管理がなされている。		S・ <input checked="" type="checkbox"/> A・B・C		
2) 職員の育成	①個人情報の取扱いに関するマニュアルやルールについて、年1回以上、職員研修等の理解度向上に取り組んでいる。	・研修報告書等	S・ <input checked="" type="checkbox"/> A・B・C	・他市の不正事例や埼玉県社会福祉協議会からの通知を共有し、事故防止に努めている。	全施設

【指定管理者からのコメント】	【特記事項】
-----------------------	---------------

評価項目	評価基準	評価方法	評価		対象施設
			評価ランク	コメント	
(8) 適正な会計事務の執行					
1) 適正な経理処理	①経費の出納帳への記載は、伝票に基づいて行われている。(3項目程度ランダムに実伝票を確認)	・伝票を現場でチェック ・出納簿を現場でチェック	<input checked="" type="checkbox"/> A・C	・伝票及び出納簿を確認し、適切な処理が行われていた。 ・出納帳は社会福祉協議会のシステムにて運用し、現金の取り扱いルールも遵守している。	全施設
	②現金の取り扱いが発生する場合は、複数チェック体制が構築され、遵守されている。		<input checked="" type="checkbox"/> A・C		
2) 専用口座での管理	①指定管理に関する経費等は、別段口座で管理され、帳簿類も明確に区分されている。	・通帳(コピー可)	S・ <input checked="" type="checkbox"/> A・B・C	・専用口座を設け、帳簿類も明確に区分されている。	全施設

【指定管理者からのコメント】	【特記事項】
-----------------------	---------------

【評価ランク】
 4段階評価 S…優れている A…標準的である B…やや劣っている C…早急な改善が必要である
 2段階評価 A…適 C…不適 ※該当しない項目は評価不要

評価項目	評価基準	評価方法	評価		対象施設
			評価ランク	コメント	
(9) 収支状況					
1) 施設の収支決算状況	①赤字決算に陥っていない。 ----- ②予算と決算に大きな相違があった場合は、その相違の理由が適確である。	・事業報告書	<input checked="" type="checkbox"/> A・C ----- S・ <input checked="" type="checkbox"/> A・B・C	・事業報告書を確認し、適正と認めた。	全施設
2) 費用削減の工夫	①利用者サービスの水準が低下しない範囲で、費用削減に取り組んでいる。	・ヒアリングで確認	S・ <input checked="" type="checkbox"/> A・B・C	・利用が無いエリアの消灯等、取り組みを実施している。	福祉施設・学童保育室を除く
3) 収入増加の工夫	①前年よりも収入が増加している。 ----- ②利用者数の増加や稼働率の向上等に取り組む、収入増加を図っている。 ----- ③利用料収入以外の収入増加策に取り組む、収入の複線化を図っている。	・ヒアリングで確認	S・A・B・C ----- S・A・B・C ----- S・A・B・C		利用料金制度の導入施設
4) 団体の収支決算状況	①経常利益率(経常利益÷売上高×100(当期経常増減額÷経常収益×100))がプラスになっており、赤字決算に陥っていない。 ----- ②借入金に依存した資本構造ではなく、自己資本比率(自己資本(または正味財産)÷総資本×100)が30%以上となっている。 ----- ③流動比率(流動資産÷流動負債×100)が100%以上となっており、事業継続の安全性に不安がない。	・ヒアリングで確認	<input checked="" type="checkbox"/> A・C ----- <input checked="" type="checkbox"/> A・C ----- <input checked="" type="checkbox"/> A・C	・健全な運営状況を確認した。	全施設
【指定管理者からのコメント】			【特記事項】		

【評価ランク】
 4段階評価 S…優れている A…標準的である B…やや劣っている C…早急な改善が必要である
 2段階評価 A…適 C…不適 ※該当しない項目は評価不要

評価項目	評価基準	評価方法	評価		対象施設
			評価ランク	コメント	
(10) その他					
1) 関係法規等の遵守	①業務に従事する職員は関係法規等の習得が適切に行われているか。 ----- ②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取扱われているか。	・研修報告書等 ・ヒアリングで確認	A・C ----- A・C	・適宜職員研修を実施していることを研修履歴書で確認した。	全施設
2) 一括委託の禁止	①業務の一括委託などは行われていないか。	・委託契約書等の関係書類で確認	A・C	・契約書から委託内容が適正であることを確認した。	全施設
3) 文書の管理・保存	①文書の管理・保存が適切に行われているか。	・戸田市文書管理規程等に基づいた文書の管理・保存がされているか確認	A・C	・市に準拠した社会福祉協議会の規定に基づいて、管理・保存が適切に行われている。	全施設
4) 利用許可業務	①利用料金は適正に設定されているか。 ----- ②利用料金の減免の手続は適正に行われているか。	・利用料金が市と協議した設定となっているか確認。 ・関係書類により確認	A・C ----- A・C	・印刷機等の利用料金は適正である。	全施設
5) 環境への配慮	①環境に配慮した管理運営が行われているか。	・省エネルギーやリサイクルの推進を努めているか関係書類や現状を確認する	A・C	・ゴーヤカーテンの利用、天井ファンの設置、打ち水の実施、古紙をメモ用紙にする、自転車利用を基本とするなど環境に配慮している。	全施設
6) 保険への加入	①賠償保険に加入しているか。	・保険証書等により賠償保険の保険内容等を確認する	A・C	・加入している。	全施設
7) 業務実施の体制及び 確実性の確立	①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。	・業務処理を確認できる各種規程などにより確認する	A・C	・職務権限規程に基づいたチェック機能体制が構築されている。	全施設

【指定管理者からのコメント】	【特記事項】
----------------	--------