

モニタリングチェックシート

実施施設名：いきいきセンター

作成年月日：令和6年8月14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	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	収支計画に基づき、管理運営が適正に行われていることを確認。自主事業については、年3回の実施を計画しており、うち1回目は6月25日に介護予防祭り(いきいきセンターまつり)を地域包括支援センターこいがくぼと協力し実施。残り2回は下期に実施予定。
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	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	協定書に基づき業務が実施されている。自主事業については、5年に一度行うこととなっていた、介護予防祭りを実施。引き続き利用者層の拡大、利用者数の増加に向けて工夫している。
	開館予定日数・開館時間は守られているか	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	協定書に基づき、開館予定日数・開館時間は守られている。
	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	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	就業報告書にて確認。事業計画書「人員配置計画」に基づき、適正に執行されている。
	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	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	指定管理者であるワーカーズコープ担当者が防火管理者を担っており、現地にて掲示を確認。
	書類は適正に保管され、必要な報告がされているか	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	書類は適正に保管され、毎月の報告書等は取り決めどおり報告されている。
	施設全体が清潔に保たれているか	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	清潔に保たれている。また、原則週3回、清掃担当者による清掃が実施されている。
	法定点検や検査等は確実に実施されているか	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	全開館日において日常点検を実施。建物所有者である東京都住宅供給公社による消防設備点検を9月に実施予定。
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)	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	高い利用率を維持しており、全体としては満足度は高い。また、令和4、5年度で個別施設計画で空調とLEDの修繕や住宅供給公社の大規模修繕を行ったため、ハード面での満足度が上昇している。アンケート調査は10月に実施予定だが、ご意見をいただいた際は市にも報告し、対応するようにしている。
	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	<input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	利用者から直接いただいたご意見は、逐次サービスの向上に反映している。加えて利用者の声を受け付ける意見BOXを常設している。また、9月に苦情対応研修を予定している。
	担当者のマナー、言葉づかい、服装等は適切であるか	<input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	適切である。また、令和7年2月に接遇に関する研修を実施予定など、研鑽にも努めている。
	クレーム等に対して適切に対処しているか	<input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	4月から8月までクレームはない。クレーム対応マニュアル配置済み。
	個人情報が適切に取り扱われているか	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	「ワーカーズコープ・センター事業団個人情報保護方針」に基づいて対応。個人情報が含まれる個表は鍵のかかる場所に保管していることを現地確認。6月には個人情報の研修も実施している。
	業務に必要な研修を実施しているか	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input type="checkbox"/> 現地	○	6月に個人情報研修が実施されている。9月以降では、他の項目に記載したもののほか、11月に防災訓練、12月にアンケート結果を受けての研修を予定している。
	合理的配慮等、障害者への対応は適切であるか	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input type="checkbox"/> 現地	○	マニュアルが作成されている。また、3月に障がい者対応研修を実施予定。
	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)	<input type="checkbox"/> 書類 <input type="checkbox"/> 現地		指摘事項特になし
応施 じ設 確た 認水 特 準性 のに	募集要項や仕様書等で示した具体的なサービス水準等から確認すべき項目を設定してください。	<input type="checkbox"/> 書類		
		<input type="checkbox"/> 現地		
		<input type="checkbox"/> 書類		
		<input type="checkbox"/> 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：いきいきセンター

作成年月日：令和7年2月19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	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	収支計画に基づき、管理運営が適正に行われていることを確認。自主事業については、年3回の実施を計画しており、うち1、2回目は実施済。3回目は3月21日に実施予定。
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	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	協定書に基づき業務が実施されている。自主事業については、5年に一度行うことになっていた、介護予防祭りを実施。引き続き利用者層の拡大や利用者の方の地域の偏りをなくすための工夫を引き続き行っている。
	開館予定日数・開館時間は守られているか	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	協定書に基づき、開館予定日数・開館時間は守られている。
	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	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	就業報告書にて確認。事業計画書「人員配置計画」に基づき、適正に執行されている。
	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	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	指定管理者であるワーカーズコープ担当者が防火管理者を担っており、現地にて掲示を確認。
	書類は適正に保管され、必要な報告がされているか	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	書類は適正に保管され、毎月の報告書等は取り決めどおり報告されている。
	施設全体が清潔に保たれているか	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	清潔に保たれている。また、提案書を上回る形で、原則週3回、清掃担当者による清掃が実施されている。
	法定点検や検査等は確実に実施されているか	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input type="checkbox"/> 現地	○	全開館日において日常点検を実施。建物所有者である東京都住宅供給公社による消防設備点検が年に2回あり、二回目が3月に実施予定。
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）	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	10月に行ったアンケート調査では、センター全体の満足度は94%を超えており、満足度は非常に高い。また70%以上の利用率を維持しており、この点からも全体としては満足度は高いと思われる。
	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	<input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	利用者からいただいたご意見は逐次サービスの向上に反映するよう努めている。また、利用者アンケートのご意見もできるものから内容を反映している。あわせて意見BOXも設置している（BOXへの意見提出は近年ない。）。
	担当者のマナー、言葉づかい、服装等は適切であるか	<input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	アンケート調査においても満足度が各項目90%を超えており、適切である。市担当も現地で適切であることを確認している。
	クレーム等に対して適切に対処しているか	<input type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	9月から2月までクレームはない。クレーム対応マニュアル配置済み。
	個人情報適切に取り扱われているか	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地	○	「労働者協同組合ワーカーズコープ・センター事業団で作成している個人情報保護法の保護マニュアル」に基づいて対応。団体名簿等は鍵のかかる場所に保管していることを現地確認。
	業務に必要な研修を実施しているか	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input type="checkbox"/> 現地	○	2月までに、5回の研修会を行った。3月21日に認知症・障害者対応研修を予定。
	合理的配慮等、障害者への対応は適切であるか	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input type="checkbox"/> 現地	○	マニュアルが作成されている。また、3月に認知症・障害者対応研修を実施予定。
	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）	<input type="checkbox"/> 書類 <input type="checkbox"/> 現地		指摘事項特になし
応施 じ設 確認 たの 水特 準性 のに	募集要項や仕様書等で示した具体的なサービス水準等から確認すべき項目を設定してください。	<input type="checkbox"/> 書類		
		<input type="checkbox"/> 現地		
		<input type="checkbox"/> 書類		
		<input type="checkbox"/> 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。