別紙1

指定管理者のモニタリングシート

1，基本情報

確認年月日：令和3年12月14日

施設名	盛岡市都南老人福祉センター		
住所	盛岡市湯沢1地割1番地39		
指定管理者名	公益財団法人盛岡市都南自治振興公社	所管課名	長寿社会課
指定管理料（年額）	20,454,912　円		
今回確認期間	令 和 2 年 11 月 20 日　から　令 和 3 年 12 月 14 日　まで （　12 ヶ月間）		

2，業務の履行状況の確認について

（1）稼動実績 （令和3年4月1日から令和3年10月31日まで）

項目		今期計画	今期実績
開館日数		165 日	199 日（　7 ヶ月）
延べ利用者数	個人	27 人	52　人
	団体	869	756　人
主要事業開催回数	老人福祉センター主催講座	27 回	28回

（2）管理運営実績

項目		確認欄
設置目的	施設の設置目的及び市の施策の成果向上に果たす施設の役割を理解し，これらに沿った管理運営がなされているか。	適・要改善
平等利用	市民・利用者の平等な利用が確保されているか（一部の市民・利用者に対して，不当に利用を制限したり優遇したりすることが行われていないか。）。	適・要改善
施設の効用の発揮	施設管理	
	建物・外構の保守・点検は仕様書等に基づき行われているか。	適・要改善
	設備の保守・点検は仕様書等に基づき行われているか。	適・要改善
	建物，外構，設備の修繕の履歴は整理，保管されているか。	適・要改善
	現金・備品等の管理	
	現金は適正に管理されているか。	適・要改善
	鍵は適正に管理されているか。	適・要改善
	施設に配置されている備品が適正に記録・管理されているか。	適・要改善
	備品の購入，廃棄，修繕の記録について整理，保管されているか。	適・要改善
	事業実施	
	仕様書及び事業計画書で実施することとしている事業が実施されているか。	適・要改善
	危機管理	
	危機対応の手順は整備されているか。	適・要改善
管理能力の確保	適正な人数の職員が配置されているか。	適・要改善
	職員の資質向上のための研修等の取組みが実施されているか。	適・要改善
	適正な労働条件が確保されているか。	適・要改善

（2）管理運営実績（続き）

項目		確認欄
個人情報保護	施設で取り扱う個人情報は，特記仕様書に基づき扱われているか。	適・要改善
その他	市と指定管理者の間で指定管理業務について記録することとしている事項について，記録が整備されているか。	適・要改善
	あらかじめ市に協議するべき事項について，適時に協議がされているか。	適・要改善
	市と指定管理者の間で指定管理業務について報告することとされている事項について，適時に報告がなされているか。	適・要改善

3，サービスの質の確認について

（1）サービス提供の状況

項目		確認欄
職員対応	職員の身だしなみは適切か	適・要改善
	利用者への応対のマナーは適切か	適・要改善
	利用者に対する職員の案内，説明は分かりやすく丁寧に行われているか。	適・要改善
施設管理	施設は清潔に保たれているか。	適・要改善
	施設内の案内が利用者にわかりやすく表示されているか。	適・要改善
	施設は利用者が利用目的に沿って安全に使用できる状態になっているか。	適・要改善
苦情要望	利用者からの苦情・要望に対し，適切な対応がなされているか	適・要改善
	利用者からの苦情・要望について，市への連絡報告が適切に行われているか	適・要改善
利用促進	事業実施の周知が適切になされているか。	適・要改善
	使用許可手続きは円滑に行われているか	適・要改善
	ホームページは「公の施設の指定管理者のインターネット利用指針」に沿って作成されているか。	適・要改善

4，指定管理者が施設の管理運営及びサービスの質を向上させるために工夫した事項

- 出勤後及び帰宅前に施設内外の目視点検を行い，利用者が施設を安心して利用できるよう心がけている。
- 安全作業マニュアルを作成し，職員の安全にも配慮しながら施設の維持管理にあたっている。
- 軽微な修理や蜂の巣の撤去などは職員が行い，経費削減に努めている。
- 施設自体は老朽化しているものの，清掃を徹底しているため特段利用者からの苦情もない。
- 施設の不具合等を発見した場合には，早急に対策を施し，利用者の安全に務めている。
- 利用者が体調不良になった時は，救急車を呼ぶなど迅速な対応に努めている。
- ホームページを整備し，利用者が情報を得やすいように工夫している。

5，モニタリング結果を踏まえた今後の管理運営の方向性

指定管理者	所管課
今後とも条例、基本協定書、仕様書に基づき、施設の設置目的を理解し、適切な管理運営を行って参ります。また、利用者とのコミュニケーションから利用者が求める情報を得て、利用者の要望を把握した上で健康増進、教養向上等、老人が健康で明るい生活を営むことが出来るように自主事業のイベントを企画し、利用者の満足度を高める工夫や努力をして参ります。イベント等は盛岡市広報、岩手日報、盛岡タイムズ等に掲載し、幅広く周知し施設の効用の発揮に努めて参ります。また、新型コロナウイルスの感染予防や周知にも努めて参ります。	業務の履行状況の確認を行ったところ全ての項目において適切な管理運営がなされていることが確認できたので，今後とも適切な管理運営に努めていただきたい。また，コロナ禍で活動が制限される部分もあるが，感染予防を徹底し，工夫しながら高齢者の生きがい活動等に積極的に取り組んでいただきたい。