

別紙7 指定管理者モニタリング調査表

施設名	調査日
静岡市支援センターなごやか	令和2年12月22日(火)

施設担当者			所管課担当者		
指定管理者名	職名	氏名	所属	職名	氏名
医療法人社団リラ	施設長	奥村 敦毅	精神保健福祉課	主査	山田 圭

【モニタリング項目】

項目	No.	調査内容	調査結果(可否:○問題ない △一部に問題がある ×問題がある)	
			可否	改善事項
人員配置 状況	1	労働関係法令が遵守されているか。 (以下の「労働関係法令遵守に係る確認事項」を参考に確認)	○	
	2	職員の人員が適正に配置されているか。	○	
	3	資格の必要な職員が適正に配置されているか。	○	
業務実施 状況	4	仕様書や事業計画どおりの業務が実施されているか。	○	
	5	施設利用者、近隣住民と良好な関係を構築しているか。	○	
	6	市民の苦情、要望等に対して、迅速かつ適正に処理しているか。	○	
	7	利用者にアンケート調査を実施し、結果を管理運営に活かしているか。	○	
	8	施設利用に係る審査基準、処分基準を作成し、適切に運用しているか。	△	利用におけるルールや利用規約は整備され、利用者にも周知されているが、行政手続条例の理解が不十分であり、一部取扱いに問題がある。当課から標準例を示し、令和2年度中に整備するよう指導する。
	9	施設等の点検(法定点検及び通常の点検)、保守管理(清掃・警備・草刈り等)が確実に実行されているか。	○	
	10	備品管理簿に基づき、備品を適切に管理している。	○	

項目	No.	調査内容	調査結果(可否:○問題ない △一部に問題がある ×問題がある)	
			可否	改善事項
業務実施状況	11	業務において作成した文書を適切に管理保存しているか。 (業務日誌、各種様式・マニュアル修繕、事故、苦情、業務計画書・業務報告書・予算収支書等)	○	
会計	12	現金や金券等の管理を適正に行っているか。	△	使用料の翌営業日振込できなかったミスが今年度2件発生している。担当者に任せてしまうと、急な相談や対応が入った際に同様のミスが生じるため、施設全体でチェックする体制を整えるよう指導した。
	13	専用の帳簿等を備え、適正に経理事務を行っているか。	○	
危機管理	14	施設や設備、備品に不具合はないか。	○	
	15	緊急時のマニュアルを作成し、職員への指導を行っているか。	○	
	16	防火管理業務は、適正に行っており、職員全員が理解しているか。	○	
	17	緊急事態発生の場合は、遅滞なく措置を講じ市や関係機関に連絡できる体制がとられているか。	○	
	18	施設内の事故、盗難、破壊等の犯罪行為や災害を防止するための、保安警備に努めているか。	○	
その他	19	市が定めた「新型コロナウイルス感染症に係る市が所有する公共施設の運営に関する基本方針」や各施設で定めた「感染防止対策チェックリスト」が遵守されているか	○	
<p><b>【特記事項】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・No.6 苦情処理について、本年度利用者から苦情ボックスに寄せられた意見等ないとのことであったが、苦情ボックスの置き場所を変更したり、寄せられた意見をどのように扱うかなどを明示したりして、利用者がより意見を出しやすいよう工夫するよう助言した。</li> <li>・No.15～17 危機管理について、施設長を中心に事故や災害等が発生した際の検討・訓練がされていたが、施設長が休みのときや、施設長自身に何かあったときに備えて、施設長不在時に誰が施設長の役割を担うかを予め定めておくよう助言した。</li> </ul>				