

## 別記様式1

## 年度モニタリング(令和2年度)

施設名称	佐倉市よもぎの園
施設概要	所在地:〒285-0005 千葉県佐倉市宮前2丁目13番地1 施設構造:鉄骨鉄筋コンクリート造、地上2階建 敷地面積:3,454㎡ 延床面積:999.91㎡ 建築年月:平成6年4月 施設内容:玄関、事務室、食堂・休憩室・第一作業室、第二作業室、医務室 湯沸し室、更衣室、多目的トイレ、トイレ、調理室、洗濯室、会議室 地域交流室、相談室、倉庫 付帯設備:駐車場
施設の設置目的	心身障害者に対し指導及び訓練を行うことにより、心身障害者の社会的自立を助長し、もって福祉の増進を図ることを目的にしています。
指定管理者	社会福祉法人 愛光
指定期間	平成29年4月1日～令和5年3月31日
委託料	18,194,444円(令和2年度支払額 3,055,556円)
市所管課	福祉部 障害福祉課
第三者	よもぎの園 家族会

①業務点検

評価	説明
S（優良）	適格に実施され、特に優れた成果が認められる。
A（適格）	適格に実施されている。
B（概ね適格）	適格に実施されているが、改善の余地がある。
C（要改善）	適格に実施されておらず、ただちに改善する必要がある。
-（該当なし）	該当する事例がない。または、評価することができない。

I 業務に関する基準			
1 基本事項			
開所（館）時間	開所（館）時間が厳守され、速やかに業務が開始されているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書 II-1-(3)	
管理範囲	管理範囲が厳守され、利用者を妨げることはないか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書 II-1-(2)	
利用制限	正当な理由なく利用者の利用を制限していないか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書	II-1-(4)

適正利用	利用・減免等の手続は規定に則って行われているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書 II-1-(5)	
利用料金	利用料金の減免の基準、範囲・件数は適正か。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書 II-1-(5)	
法令遵守	関連規程を理解し、法令遵守が確保されているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書 II-1-(6)	
2 維持管理業務に関する基準			
清掃	屋内・屋外ともに美観が維持されているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書 II-2-(5)	
清掃	清掃は利用者の妨げにならない時間帯に行っているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書 II-2-(1)	

清掃	定期清掃は規定の回数・基準を達成しているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書 II-2-(1)	
廃棄物処理	適正な方法(分別等)と頻度により廃棄されているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書 II-2-(2)	
廃棄物処理	廃棄物の減量に務めているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書 II-2-(2)	
環境衛生	必要な検査等は規定の回数・基準を達成しているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書 II-2-(3)	
環境衛生	快適に利用できる環境となっているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書 II-2-(3)	

公共料金支払	公共料金は滞りなく支払われているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書 II-2-(4)	
景観維持	屋外の景観が維持されているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書 II-2-(5)	
備品管理	備品管理台帳が整備され、適切に記録されているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書 II-2-(6)	
備品管理	利用に支障をきたす状態のまま放置されていないか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書 II-2-(6)	
修繕	適切に修繕を行うとともに、市への報告を行っているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書 II-2-(7)	

修繕	利用に支障をきたす状態のまま放置されていないか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書 II-2-(7)	
修繕	消耗品の補充・管理は適正に行われているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書 II-2-(7)	
警備	入退者管理、施錠管理、巡視等は適切に行われているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書 II-2-(8)	
警備	夜間・休所日警備に支障はないか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書 II-2-(8)	
保守点検	法定点検その他定期点検を遅延なく確実に実施しているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書 II-2-(10)	

保守 点検	点検によって発見された不具合の報告を適切に行っているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書 Ⅱ-2-(11)	
安全 点検	施設内・施設外に危険箇所はないか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	申請書類 Ⅲ-5	
安全 点検	避難経路や消防設備の付近に障害物はないか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	申請書類 Ⅲ-5	
駐 車 場	設備の損傷や危険物、違法駐車はないか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書 Ⅱ-2-(12)	
駐 車 場	事故・盗難等の発生について市への報告を怠っていないか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書 Ⅱ-2-(12)	

3 施設運營業務に関する基準			
利用 手続	使用許可や利用料金徴収の手続きは適正に行われ、迅速かつ円滑か。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書 II-3-(2)(3)	
利用 料 金 徴 収	出納簿等は整備されているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書 II-3-(3)	
利用 料 金 徴 収	現金は必要最小限とし、盗難・紛失等のないよう管理されているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書 II-3-(3)	
利用 料 金 徴 収	利用料金の額、支払方法、減免基準等について、周知は十分か。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書 II-3-(3)	
物 品 販 売 等 許 可	物品販売、寄付の募集、広告物の掲示・配布等の許可が適切に行われ、利用者の妨げとなっていないか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	-	-	
	記載箇所		



記録業務	日報や各種記録(文書・画像・音声・映像等)を行い、整理しているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書 II-3-(5)	
広報活動	利用者への掲示物・案内等はわかりやすく用意されているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書 II-3-(6)	
広報活動	各種広報活動により利用者への周知が図られているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書 II-3-(6)	
広報活動	パンフレット・チラシ等の在庫切れはないか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書 II-3-(6)	
広報活動	Webサイトは利用しやすく、適宜更新されているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書 II-3-(6)	

意見等受付	意見・要望・苦情等の受付手段及び機会は適切か。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書 II-3-(7)	
意見等受付	受け付けた意見・要望・苦情等を記録し、改善に努めているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書 II-3-(7)	
相談業務	相談内容及び個人情報の保護は徹底されているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	協定書 第9章	
相談業務	相談事業の利用方法について周知は十分か。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書 II-3	
企画事業	事前に計画書を文書で市に提出し、承諾を得た上で実施し、実施後適切に報告を行っているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	-	-	
	記載箇所		

企画事業	企画事業の内容、実施回数、参加費の額は適切か。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	-	-	
	記載箇所		
留意事項	拾得物台帳を作成し、拾得物を所轄の警察署に届けているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書 II-3-(9)	
留意事項	管理運営の実施等に関する市の調査に協力しているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書 II-3-(9)	
4 経理事項に関する基準			
区分会計	区分会計により独立した帳簿及び預金口座で管理しているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書 II-4-(2)	
帳簿管理	帳簿書類等は適切に保存されているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書 II-4-(3)	

5 独自事業に関する基準			
事業計画	独自事業の実施にあたり、事前に計画書を提出しているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書 II-5	
6 目的外業務に関する基準			
行政財産使用許可	目的外業務(公衆電話設置等)の実施にあたり、行政財産使用許可申請を行っているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	-	-	
	記載箇所		
行政財産使用許可	目的外業務の実施による利用者への妨げはないか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	-	-	
	記載箇所		
II 運営体制・組織に関する基準			
1 基本事項			
労務責任	業務従事者の労務に関し法令が遵守され、責任ある体制となっているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書 III-1-(1)	

労務責任	業務従事者から労務に関する苦情等はないか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書 Ⅲ-1-(1)	
労務責任	労働時間の管理は適切になされているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書 Ⅲ-1-(1)	
資格・免許	必要資格及び免許等が取得されているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書 Ⅲ-1-(2)	
許認可等	必要な許認可及び届出等が行われているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書 Ⅲ-1-(3)	
2 実施体制に関する基準			
人員配置	業務主任担当者及びスタッフの人員配置は適切か。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書 Ⅲ-2-(1)、(2)	

研修等	必要な訓練・教育・研修等が計画的に実施されているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書 Ⅲ-2-(3)	
連絡体制	指定管理者の団体本部との連絡体制は整備されているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書 Ⅲ-2-(4)	
接遇	職員(スタッフ)は名札及び清潔な服装を着用しているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書 Ⅲ-2-(6)	
接遇	職員(スタッフ)のあいさつが徹底され、親切・丁寧な対応がなされているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書 Ⅲ-2-(6)	
3 一部業務委託(再委託)に関する基準			
委託範囲	再委託の範囲及び委託先の選定は適切か。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書 Ⅲ-3	

報告	再委託の計画及び契約書等について市へ提出しているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書 Ⅲ-3	
履行確認	再委託業務の履行確認は適切に行われているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書 Ⅲ-3	
4 運営協力体制に関する基準			
協力体制	関係機関、団体、住民等と十分な連携が図られているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書 Ⅲ-4	
5 安全管理・危機管理に関する基準			
平常時	保守点検、巡視等は適切に行われているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書 Ⅲ-5-(1)	
体制整備	危機管理計画及び危機管理マニュアル等は整備されているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書 Ⅲ-5-(2)	

体制整備	非常時の連絡体制は確立されているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書 Ⅲ-5-(2)	
事故災害対応	事故・災害等発生時は市へ直ちに報告され、適切に対処したか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書 Ⅲ-5-(2)	
損害賠償	第三者への損害賠償は適切に行われているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書 Ⅲ-5-(4)	
保険加入	必要な保険に加入し、その範囲は適正か。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書 Ⅲ-5-(5)	
6 個人情報保護・情報公開・情報管理に関する基準			
守秘義務	業務上知り得た秘密を他人に漏らしていないか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書 Ⅲ-6-(1)	



個人情報保護	個人情報保護条例に基づき、適切に処理されているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書 Ⅲ-6-(2)	
情報公開	情報公開条例に基づき、適切に処理されているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書 Ⅲ-6-(3)	
情報公開	総合的かつ積極的な情報公開の推進が図られているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書 Ⅲ-6-(3)	
情報管理	情報管理計画及び情報管理マニュアル等は整備されているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書 Ⅲ-6-(4)	
情報管理	情報セキュリティ(コンピュータウイルス対策等)は万全か。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書 Ⅲ-6-(4)	

7 事業計画及び事業報告に関する基準			
資料提出	事業計画及び事業報告は規定どおりに提出されているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書 Ⅲ-7-(1)、(2)	
資料提出	事業計画及び事業報告の内容に虚偽及び重大な誤りはないか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書 Ⅲ-7-(1)、(2)	
8 連絡調整に関する基準			
連絡会議	市との連絡会議を適宜行い、十分な調整は図られているか。		
	指定管理者	佐倉市	特記事項
	A	A	
	記載箇所	業務基準書 Ⅲ-10	

#### 意見記述欄

指定管理者	業務基準に従い適切な事業運営を心掛けてまいりました。施設内の美化環境にも取り組み、エントランスに生花を飾り利用者、来所者から好評を得ております。市との連携につきましては適宜、相談、報告もおこなっております。また、施設の老朽化による不具合箇所が目立ってきており、市へ報告をしております。今後も市との連携を密に図り、円滑な業務運営に取り組んでまいります。
佐倉市	業務基準書等に基づき、適正な管理運営がなされております。日頃の清掃活動以外にも積極的に環境美化に取り組む姿勢は非常に良いと思います。老朽化に伴う施設の不具合箇所がいくつか見られますが、市と綿密に連絡を取り合い、業者も交えた現地調査も複数回行い、改善に向けて動いています。今後も基準に沿った円滑な管理運営に期待します。

## ②利用状況等分析

	前年度 実績値	今年度 計画値	今年度 実績値	対前年度比 (%)	対計画値比 (%)
延べ利用者数(人)	8,319	9,432	7,245	87.1%	76.8%
実利用者数(人)	42	38	37	88.1%	97.4%
稼働率(%)	79	90	69	-	-
利用料金収入(円)	130,008	136,805	136,804	105.2%	100.0%
減免件数(件)	0	0	0	-	-

### 意見記述欄

指定管理者	<p>新型コロナウイルスの影響を大きく受け、稼働率は大幅に下がる結果となりました。新規利用者の獲得ができなかったこと、コロナ禍で利用者、ご家族が不安を覚え通所を控え長期休まれることもあり稼働率低下につながってしまいました。通所を控えている利用者には定期的に連絡をして不安や相談対応を続けてまいりました。次年度は新規利用希望者もいるため利用契約に繋げていきたいと思えます。</p>
佐倉市	<p>目標に届かなかったことに加え、前年度実績を下回る稼働率となりましたが、前年度より新型コロナウイルスの影響が大きく影を落とす中で、約70%の稼働率を維持したことは堅実な運営がなされていたことの表れと思えます。コロナ渦でも新規利用者を獲得できるよう工夫をし、既存の利用者にも柔軟な対応ができるよう期待します。</p>

### ③経営分析

	前年度 実績値	今年度 計画値	今年度 実績値	対前年度比 (%)	対計画値比 (%)
収入(円)	77,155,324	61,198,110	69,199,458	89.7%	113.1%
支出(円)	72,080,332	68,783,127	69,199,458	96.0%	100.6%
収支(円) 〈収入-支出〉	5,074,992	-7,585,017	0	0.0%	0.0%
利用料金比率(%) 〈利用料金収入/収入〉	0	0	0	-	-
人件費比率(%) 〈人件費/支出〉	59	71	70	-	-
再委託費比率(%) 〈再委託費合計/支出〉	4	4	4	-	-
利用者当たり管理コスト(円) (支出/延べ利用者数)	8,665	7,293	9,551	110.2%	131.0%
利用者当たり市負担コスト (円) (委託料/延べ利用者数)	364	324	422	115.9%	130.2%

#### 意見記述欄

指定管理者	<p>コロナの影響を受け前年度稼働率を大きく下回り、減収となっております。新型コロナウイルスの影響は依然として続いておりますが、新規利用者を獲得し稼働率回復を目指してまいります。</p>
佐倉市	<p>今年度は前年度と比較して新型コロナウイルスの影響が大きく影を落としたため、前年度から稼働率の低下や減収がありました。今年度のコロナ渦での対応のノウハウを踏まえ、次年度は稼働率の回復に期待します。</p>

④業務実施状況確認

【単年度計画】

事業計画・目標	実施状況・効果
稼働率90%	コロナ禍の影響を大きく受ける結果となりました。 前年度稼働率:79.1% 当年度稼働率:69.1%
安定した作業供給の継続	コロナ禍で請負業者からの作業量の大幅な減少が見られました。売り上げ減少を止めることはできませんでしたが、自主生産活動や新規作業を受託して安定した作業提供に努めてきました。
余暇活動の提供	コロナ禍で外出行事などは実施できませんでしたので、規模を小さくし感染症対策を徹底しながら事業所内で食事会を企画しました。

【中・長期計画】

事業計画・目標	実施状況・効果
地域行事参加と施設開放	コロナ禍で地域行事は開催されませんでした。再開されましたら以前同様に施設を開放し地域の方との交流を図っていきたいと思います。新たな取り組みといたしまして、特別支援学校で作っている野菜の販売協力をしております。コロナ禍で販路がなくなってしまったとのことでしたので、よもぎの園にてご家族や地域の方に販売をおこないました。ご家族や地域の方から好評を得ており、しばらくは特別支援学校へ協力をおこなっていきたくて考えております。

意見記述欄

指定管理者	事業計画に基づき事業運営を遂行いたしました。コロナ禍で請負作業業者との取引中断などもあり、目標としていた平均工賃達成には至りませんでした。稼働率につきましてもコロナウイルスの不安から通所を控える利用者が数名おり稼働率低下という結果となりました。今後も安定した作業確保と目標稼働率に到達するよう努めてまいります。
佐倉市	新型コロナウイルスの影響により目標達成ができない一方、新規作業の受託や感染症対策をした上での食事会の企画、特別支援学校への野菜販路の提供など、工夫を凝らした新たな取り組みも多く見られました。次年度も引き続き安定した作業供給に努めていただきたいと思います。

### ⑤利用者満足度調査報告

実施方法等	①第三者委員による懇談会を実施しました。 ②利用者満足度調査をおこないました。
回答数等	①利用者8名、家族6名が参加されました。 ②利用者、家族へのアンケート調査(利用者23名・家族17名)から回答がありました。
実施結果	①第三者委員による懇談会では、家族よりいくつかの要望が上がり対応を検討しております。 ②顧客満足度調査では、概ね良いとの評価を頂いております。

回答者の意見等	対応策等
いつも安心して通うことができ感謝している。親が高齢となりましたので今後、面倒をかけることになると思いますがよろしくお願いします。	コロナ禍ではありますが利用者が安心して通所できるよう、館内の消毒等、感染症対策を徹底してきました。また、施設内の環境整備にも努めてまいります。
所長をはじめどの職員も丁寧で良く関わって下さりとてもありがたいです。職員から電話をもらい様子がわかりとても助かりました。	利用中の様子などは必要に応じて個別に連絡をさせていただいております。また、作業などの様子につきましては定期発行している「よもぎ便り」にて情報発信に努めております。

#### 意見記述欄

指定管理者	利用者満足度調査では、利用者・家族から「概ねよい、満足」との回答をいただいております。 利用者支援につきましては、サービスの質を落とさぬよう職員間で支援検討をおこない情報共有を進めてまいります。
佐倉市	調査の結果は全体的に良好と思います。利用者とその家族にも安心を与える誠実な対応をしていることがうかがえます。今後も良好な評価が得られるよう、施設運営に努めていただきたいと思います。

⑥総合評価

【令和2年度】  
意見記述欄

<p>指定管理者</p>	<p>指定管理者として13年目を迎えました。今年度は新型コロナウイルスの蔓延もあり、稼働率、作業収入共に大幅な減収となりました。作業につきましては、少しでも減収を抑えるべく、自主生産品として“手作りマスク”を作成し市役所などで販売会を実施させていただきました。また、利用者の不安を少しでも解消するべく、緊急事態宣言が発令された期間につきましても感染症対策を徹底しながら閉所することなく利用者の受け入れをおこないました。緊急事態宣言期間につきましては感染予防の観点から公共交通機関(電車等)を利用している方は個別送迎に切り替え対応をいたしました。</p>
<p>佐倉市</p>	<p>前年度より状況が悪化しているコロナ渦でも、安定的な作業供給と工夫を凝らした対応で、利用者から良好な評価を得る堅実な運営をしていることがうかがえました。市への報告・連絡・相談も怠らず、トラブルへの対応ができる体制も整っています。コロナ渦で増える新たなニーズに柔軟に対応していきながら、利用者に寄り添った安定した運営が維持できるよう期待します。</p>

別記様式2

年度モニタリング〔第三者(利用団体等)評価〕(令和2年度)

施設名称	佐倉市よもぎの園
評価者・団体	家族会

業務点検シート

評価	説明
S (優良)	適格に実施され、特に優れた成果が認められる。
A (適格)	適格に実施されている。
B (概ね適格)	適格に実施されているが、改善の余地がある。
C (要改善)	適格に実施されておらず、ただちに改善する必要がある。
- (該当なし)	該当する事例がない。または、評価することができない。

I 業務に関する基準		
1 基本事項		
開所(館)時間	開所(館)時間が厳守され、速やかに業務が開始されているか。	S
管理範囲	管理範囲が厳守され、利用者を妨げることはないか。	S
利用制限	正当な理由なく利用者の利用を制限していないか。	S
2 維持管理業務に関する基準		
清掃	屋内・屋外ともに美観が維持されているか。	A
	清掃は利用者の妨げにならない時間帯に行っているか。	A
環境衛生	快適に利用できる環境となっているか。	A
景観維持	屋外の景観が維持されているか。	A
備品管理	利用に支障をきたす状態のまま放置されていないか。	A
	不足している物品はないか。	A
修繕	利用に支障をきたす状態のまま放置されていないか。	C



安全点検	施設内・施設外に危険箇所はないか。	C
3 施設運營業務に関する基準		
利用手続	使用許可や利用料金徴収の手続きは適正に行われ、迅速かつ円滑か。	A
利用料金徴収	利用料金の額、支払方法、減免基準等について、周知は十分か。	A
広報活動	利用者への掲示物・案内等はわかりやすく用意されているか。	A
	各種広報活動により利用者への周知が図られているか。	A
	Webサイトは利用しやすく、適宜更新されているか。	A
意見等受付	意見・要望・苦情等の受付手段及び機会は適切か。	A
	受け付けた意見・要望・苦情等を記録し、改善に努めているか。	S
相談業務	相談事業の利用方法について周知は十分か。	S
企画事業	企画事業の内容、実施回数、参加費の額は適切か。	A
II 運営体制・組織に関する基準		
1 実施体制に関する基準		
人員配置	業務主任担当者及びスタッフの人員配置は適切か。	B
待遇	職員(スタッフ)は名札及び清潔な服装を着用しているか。	A
	職員(スタッフ)のあいさつが徹底され、親切・丁寧な対応がなされているか。	A
2 運営協力体制に関する基準		
協力体制	関係機関、団体、住民等と十分な連携が図られているか。	A

総合評価

- 館内の蛍光灯に不具合がみられる、特に作業室・会議室では音がしたり蛍光灯をとりはずさなければというところも見られます。早急に修理してください
- 1階2階の廊下のエアコンが故障しており利用できません廊下は圧風が利用する場所であり、これから夏本番に向けて、熱中症などの問題がおきる前に修理をお願いしたい。
- 以前、犬ばしりを修理していただき本当にありがとうございました。しかしながら、正面玄関の前は、今も較差があり、つまづきの原因になるのではと思っております。事故がおきる前に、玄関前の犬ばしりも修理をお願いしたいです。
- 愛光さんはコロナ禍の中でも一月も休園せず、スタッフの皆さんが本当に良く頑張ってくれています。