

モニタリングシート

施設名	市営住宅及び共同施設
-----	------------

視点	評価項目	6月		9月		12月		期末評価	指定管理者 自己評価(コメント)	
		所管課評価	指定管理者 自己評価(コメント)	所管課評価	指定管理者 自己評価(コメント)	所管課評価	指定管理者 自己評価(コメント)			
施設の管理・運営を安定して行うことができるか	定量的									
	窓口センター人員配置 1人/日	B		B		B		B		
	巡回員配置 2人/日	B		B		B		B		
	定性的	団体の経営方針が明確であり、きちんとした経理がされていること	B		B		B		B	
		資金の適正な管理と経理内容の明確化が図られているか【確認資料例: 独立した会計帳簿】	B		B		B		B	
		利用料金、使用料の徴収は適正に行われているか【確認資料例: 独立した会計帳簿・日報、月報・使用料等収納(徴収)事務委託契約書・銀行口座】	/		/		/		/	
	収支計画が適正であること	B		B		B		B		
管理運営がきちんとできる職員体制や研修体制がとれていること	B		B		B		B			
施設の管理運営を安定して行う能力を有しているか	事業者の経営状況が健全な状態であるか【確認資料例: 財務諸表・財務評価表】	/		/		/		/		
	業務の一括委託が行われていないか【確認資料例: 第三者への一部事務委託に関する承諾書・事業報告書・実地調査・会計帳簿】	B		B		B		B		
施設の運営において公共性、公平性、公正性が図られるか	定量的									
	団地毎の定期巡回 3回/月	B		B		B		B		
	定性的	利用者が公平に施設利用ができるよう、配慮されていること	B		B		B		B	
		減免の申請手続きがなされた場合、適正に処理されているか(※該当の場合)【確認資料例: 減免申請書・事業報告書・減免申請に係る帳簿】	/		/		/		/	
施設の公共性、公平性について継続性が保たれているか	B		B		B		B			
備品の管理が適切に行われているか【確認資料例: 備品台帳・実地調査】	B		B		B		B			
施設のサービス向上、利用者の増加等を図る方策が図られているか	定量的									
	電話相談件数 40件/月	A	入居者からの電話相談には相談者の立場に立って誠意をもって対応した。月平均51.6件相談対応。	A	入居者からの電話相談には相談者の立場に立って誠意をもって対応した。月平均55.6件相談対応。	A	入居者からの電話相談には相談者の立場に立って誠意をもって対応した。月平均69.6件相談対応。	A	入居者からの電話相談には相談者の立場に立って誠意をもって対応した。月平均60.5件相談対応。	
	訪問対応件数 60件/月	B	入居者からの連絡に迅速に対応した。月平均63.3件訪問対応。	A	入居者からの連絡に迅速に対応した。月平均88.3件訪問対応。	A	入居者からの連絡に迅速に対応した。月平均109.6件訪問対応。	A	入居者からの連絡に迅速に対応した。月平均87.5件訪問対応。	
	定性的	利用者からの苦情処理の体制がとれていること	B	利用者等からの相談及び苦情に適切に対応しているか【確認資料例: 相談、苦情をまとめた整理帳簿】	B		B		B	
が当該施設が図られているか	定量的									
	巡回員による修繕対応件数 20件/月	B	巡回員が対応可能な修繕については無償で行った。月平均23.3件巡回員による修繕対応。	A	巡回員が対応可能な修繕については無償で行った。月平均38.3件巡回員による修繕対応。	A	巡回員が対応可能な修繕については無償で行った。月平均50.3件巡回員による修繕対応。	A	巡回員が対応可能な修繕については無償で行った。月平均40.9件巡回員による修繕対応。	
い事業の計画に基づいて明確で、具体的な	定量的									
	地域連携事業 5件以上/年	/		/		/		B		
	利用者満足度 80%以上/年	/		/		/		B		
定性的	資源の有効活用など環境に配慮した管理運営がされていること	B	「八王子市役所エコアクションプラン」及び「八王子市環境マネジメントシステム(LAS-E)」に基づく、環境に配慮した管理・運営が行われているか【ヒアリング等で確認】	B		B		B		
個人情報保護管理及び危機管理が図られているか	定量的									
	防災訓練 1回/年 実施(実施時期:3月)	/		/		/		B		
	個人情報保護研修 1回/年 実施(実施時期:3月)	/		/		/		B		
	定性的	個人情報の取り扱いが適切であること	B	個人情報の適切な管理のための必要な措置が講じられているか【確認資料例: マニュアル・事業計画書(事業計画)・事業報告書】	B		B		B	
緊急(防火・防犯等)対応等危機管理体制が取られていること	B	指定管理者が加入しなければならない保険に加入しているか【確認資料例: 保険証券】	/		/		/	B		
事故や災害発生時の緊急時の対応が適正に行われたか。また、適正に行えるよう体制が整っているか。【確認資料例: マニュアル・事業計画書(事業計画)・事業報告書】	B		B		B		B			

期末総合評価	B
所管課コメント	協定内容のとおり、事業運営及び施設の維持管理は適正に実施されている。 会計帳簿等も適切に管理されており、会計処理も適切である。 コスト面についても、巡回員が対応可能な範囲で、無償で修繕を行う事により、経費の削減が図られている。 今後、市民の視点に立ち、更にサービスの質を向上することを期待する。