

施設名 **八王子市戸吹湯ったり館**

視点	評価項目	6月			9月			12月			期末評価	所管課コメント	指定管理者自己評価(コメント)					
		所管課評価	所管課コメント	指定管理者自己評価(コメント)	所管課評価	所管課コメント	指定管理者自己評価(コメント)	所管課評価	所管課コメント	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	人員配置 フロント:全日3人工(営業時間内)、レストラン:平日2人工、土日祝日3人工(営業時間内) ※フロントには、常時管理者(館長・副館長)を配置	B	シフト表、出勤簿にて適正に配置されていること、確認済み。	B	(適正に実施している)	B	シフト表、出勤簿にて適正に配置されていること、確認済み。	B	(適正に実施している)	B	シフト表、出勤簿にて適正に配置されていること、確認済み。	B	シフト表、出勤簿にて適正に配置されていること、確認済み。	B	(適正に実施している)		
		清掃実施回数 営業日全日(日常清掃、浴室清掃) ※休館日における清掃の実施	B	清掃記録簿にて適正に実施されていること確認済み	B	(適正に実施している)	B	清掃記録簿にて適正に実施されていること確認済み	B	(適正に実施している)	B	清掃記録簿にて適正に実施されていること確認済み	B	清掃記録簿にて適正に実施されていること確認済み	B	(適正に実施している)		
施設の管理・運営を安定して行うことができるか	定性的	管理業務の実施に係る固有の銀行口座を開設しているか 【確認資料例:銀行口座】	B	口座確認済み	B	(適正に実施している)	B	口座確認済み	B	(適正に実施している)	B	口座確認済み	B	(適正に実施している)	B	口座確認済み	B	(適正に実施している)
		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	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	会計帳簿にて適正に管理されていること確認済み	B	(適正に実施している)	B	会計帳簿にて適正に管理されていること確認済み	B	(適正に実施している)	B	会計帳簿にて適正に管理されていること確認済み	B	会計帳簿にて適正に管理されていること確認済み	B	(適正に実施している)
			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】	B	会計帳簿にて適正に管理されていること確認済み	B	(適正に実施している)	B	会計帳簿にて適正に管理されていること確認済み	B	(適正に実施している)	B	会計帳簿にて適正に管理されていること確認済み	B	会計帳簿にて適正に管理されていること確認済み	B	(適正に実施している)
		収支計画が適正であること	B	収支計画が適正に執行されているか 【確認資料例:事業計画書(収支計画)・事業報告書】	B	例月定例会にて適正に執行されていること確認済み	B	(適正に実施。修繕については、市と相談しながら進めている)	B	例月定例会にて適正に執行されていること確認済み	B	(適正に実施。修繕については、市と相談しながら進めている)	B	例月定例会にて適正に執行されていること確認済み	B	例月定例会にて適正に執行されていること確認済み	B	(適正に実施。修繕については、市と相談しながら進めている)
		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	業務を実施するにあたり、適切な人員配置や育成がなされているか 【確認資料例:事業計画書(人員配置計画)・事業報告書・研修報告書・実地調査】	B	人員配置計画とシフト表での確認、研修報告書により確認	B	(専属講師により、各種研修を実施)	B	人員配置計画とシフト表での確認、研修報告書により確認	B	(専属講師により、各種研修を実施)	B	人員配置計画とシフト表での確認、研修報告書により確認	B	人員配置計画とシフト表での確認、研修報告書により確認	B	(専属講師により、各種研修を実施)
			B	給与の支出が適切に行われているか 【確認資料例:給与規程・賃金台帳】	B	賃金台帳により適正に実施されていること確認済み	B	(適正に実施している)	B	賃金台帳により適正に実施されていること確認済み	B	(適正に実施している)	B	賃金台帳により適正に実施されていること確認済み	B	賃金台帳により適正に実施されていること確認済み	B	(適正に実施している)
		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】										B	決算報告書にて確認済み			
施設の運営において公共性、公平性、公正性が図られている	定量的	開催日数:毎月の第三木曜日と6・11月の第二・第三木曜日以外は、全館営業とする。	B	定期休館以外に臨時休館も発生せず、安全・安定した管理・運営に努めていた。	B	(適正に実施している)	B	定期休館以外に臨時休館も発生せず、安全・安定した管理・運営に努めていた。	B	(適正に実施している)	B	台風第19号に伴う臨時休館、定期休館以外には休館せず、安全・安定した管理・運営に努めていた。	B	(適正に実施している)	B	台風第19号に伴う臨時休館、新型コロナウイルス感染症拡大防止のための臨時休館、定期休館以外には休館せず、安全・安定した管理・運営に努めていた。	B	(適正に実施している)
		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	開館日数、時間に問題なし。月報は毎月定例会資料で、日報は定例会時に現地にて確認済み。	B	(適正に実施している)	B	開館日数、時間に問題なし。月報は毎月定例会資料で、日報は定例会時に現地にて確認済み。	B	(適正に実施している)	B	台風第19号の際、利用者の安全に配慮し、市と協議の上、休館及び翌日の開館時間短縮を実施した。月報・日報は確認済み。	B	(適正に実施している)	B	市と協議の上、台風第19号の際は休館及び翌日の開館時間短縮を実施、新型コロナウイルス感染症拡大防止の際は、令和2年3月の31日間を休館とした。月報・日報は確認済み。	B	(適正に実施している)
			B	減免の申請手続がなされた場合、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】	B	減免申請書の保管確認済み。個人情報であるため、紙ベースのみでの保管(電子データなし)、保管場所常時施錠。	B	(適正に実施している)	B	減免申請書の保管確認済み。個人情報であるため、紙ベースのみでの保管(電子データなし)、保管場所常時施錠。	B	(適正に実施している)	B	減免申請書の保管確認済み。個人情報であるため、紙ベースのみでの保管(電子データなし)、保管場所常時施錠。	B	(適正に実施している)	B	減免申請書の保管確認済み。個人情報であるため、紙ベースのみでの保管(電子データなし)、保管場所常時施錠。

令和元年度(2019年度)モニタリングシート

か	定性的	文書の管理・保存が適切に行われているか 【確認資料例:ファイル基準表(なければそれに準ずるもの)・実地調査】	B	文書管理書棚確認済み。適正に管理されている。	B (適正に実施している)	B	文書管理書棚確認済み。適正に管理されている。	B (適正に実施している)	B	文書管理書棚確認済み。適正に管理されている。	B (適正に実施している)	B	文書管理書棚確認済み。適正に管理されている。	B (適正に実施している)		
		施設の公共性、公平性について継続性が保たれているか 【確認資料例:事業報告書・実地調査】	B	修繕等、施設保全が適切に行われているか 【確認資料例:事業報告書・実地調査】	B	利用者の安全性確保の修繕を優先し、適正に実施。 (老朽化により修繕工事が多いが、緊急性、重要性を考慮し、施設保全を行っている)	B (老朽化により修繕工事が多いが、緊急性、重要性を考慮し、施設保全を行っている)	B	利用者の安全性確保の修繕を優先し、適正に実施。 (老朽化により修繕工事が多いが、緊急性、重要性を考慮し、施設保全を行っている)	B (老朽化により修繕工事が多いが、緊急性、重要性を考慮し、施設保全を行っている)	B	利用者の安全性確保の修繕を優先し、適正に実施。 (老朽化により修繕工事が多いが、緊急性、重要性を考慮し、施設保全を行っている)	B (老朽化により修繕工事が多いが、緊急性、重要性を考慮し、施設保全を行っている)	B	利用者の安全性確保の修繕を優先し、適正に実施。 (老朽化により修繕工事が多いが、緊急性、重要性を考慮し、施設保全を行っている)	B (老朽化により修繕工事が多いが、緊急性、重要性を考慮し、施設保全を行っている)
		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	館内巡視により確認済み。	B (適正に実施している)	B	館内巡視により確認済み。	B (適正に実施している)	B	館内巡視により確認済み。	B (適正に実施している)	B	館内巡視により確認済み。	B (適正に実施している)	B	館内巡視により確認済み。 (適正に実施している)
か	定量的	利用者数85,688人/年										B	毎月の定例会時に利用状況報告を受け、事業計画に対する進捗管理を行った。	A 90,906人 達成率106.1%		
		ホームページアクセス件数2,300件/月	A	毎月の定例会時に報告を確認。3ヶ月平均が、目標数値の120%以上であるためA評価。	A 4月3,897件 5月4,247件 6月3,355件	A	毎月の定例会時に報告を確認。3ヶ月平均が、目標数値の120%以上であるためA評価。	A 7月3,089件 8月4,520件 9月3,587件	A	毎月の定例会時に報告を確認。3ヶ月平均が、目標数値の120%以上であるためA評価。	A 10月3,993件 11月3,621件 12月4,091件	A	毎月の定例会時に報告を確認。月目標を120%以上で達成した期が6割以上あったためA評価。	A 1月4,973件 2月3,890件 3月5,498件		
		利用者満足度90%以上/年					B	アンケート結果にて確認済み。	A (上半期アンケート98.5% 達成率109.4%)				B	上半期、下半期の満足度を総合的に判断した。	A (下半期アンケート96.3% 達成率107%)	
か	定性的	利用者からの苦情処理の体制がとれていること 【確認資料例:相談、苦情をまとめた整理帳簿】	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	利用者の声をまとめたノートにて管理、対応について全スタッフで共有している。	B (適正に実施している)	B	利用者の声をまとめたノートにて管理、対応について全スタッフで共有している。	B (適正に実施している)	B	利用者の声をまとめたノートにて管理、対応について全スタッフで共有している。	B (適正に実施している)	B	利用者の声をまとめたノートにて管理、対応について全スタッフで共有している。	B (適正に実施している)
		利用料金収入44,953,000円(税込)以上/年											B	年度事業報告書で確認済み。	A 49,080,740円 達成率109.2%	
か	定量的	事業計画実施事項 90件以上/年											B	年度事業報告書で確認済み。	B 87件 達成率84.5% (対目標値達成率96.7%)	
		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 【ヒアリング等で確認】	B	「環境にやさしい八王子市役所エコアクションプラン」及び「八王子市役所環境マネジメントシステム」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	分別廃棄、確認済み。 (みどりのカーテン設置、ゴミの分別、不法投棄への対応等適正に実施)	B (みどりのカーテン設置、ゴミの分別、不法投棄への対応等適正に実施)	B	分別廃棄、確認済み。 (みどりのカーテン設置、ゴミの分別、不法投棄への対応等適正に実施)	B (みどりのカーテン設置、ゴミの分別、不法投棄への対応等適正に実施)	B	分別廃棄、確認済み。 (みどりのカーテン設置、ゴミの分別、不法投棄への対応等適正に実施)	B (みどりのカーテン設置、ゴミの分別、不法投棄への対応等適正に実施)	B	分別廃棄、確認済み。 (みどりのカーテン設置、ゴミの分別、不法投棄への対応等適正に実施)	B (みどりのカーテン設置、ゴミの分別、不法投棄への対応等適正に実施)
個人	定量的	防災訓練2回/年 実施	B	実施報告確認済み。	B (6月に消防訓練実施)					B	実施報告確認済み。	B (11月に消防訓練実施)	B	実施報告確認済み。	B (適正に実施している)	
		個人情報の取り扱いが適切であること 【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	個人情報の適切な管理のため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	マニュアル確認済み	B (適正に実施している)	B	マニュアル確認済み	B (適正に実施している)	B	マニュアル確認済み	B (適正に実施している)	B	マニュアル確認済み	B (適正に実施している)

令和元年度(2019年度)モニタリングシート

しているか	定性的	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	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	保険証券写し、約款確認済み。	
		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	訓練資料確認済み。緊急時対応の報告書は都度提出あり。	B (訓練を実施)	B	訓練資料確認済み。緊急時対応の報告書は都度提出あり。	B (適正に実施している)	B	訓練資料確認済み。緊急時対応の報告書は都度提出あり。	B (適正に実施している)	B	訓練資料確認済み。緊急時対応の報告書は都度提出あり。	B (適正に実施している)

期末総合評価	B
所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・台風19号時の臨時休館や開館時間の短縮、新型コロナウイルス感染症拡大防止のための臨時休館などに際しては、お客様の安全確保のため、迅速に対応するとともに、問い合わせについても丁寧に対応したため、大きな苦情はなかった。 ・お客様数は前年度比104%、目標対比106%を記録している。お客様が安心・安全に利用できる環境づくりに励み、既存利用者のリピート回数を着実に増やした結果と評価する。(ポイントカード 大人H29:4,826、H30:4,989、H31:5,800) ・施設、設備の老朽化に伴う修繕があったが、迅速な対応によって修繕のための臨時休館や利用者の怪我等なく、安定した維持管理を行っていた。 ・期末評価27項目のうち、A評価1項目、B評価26項目のため、期末総合評価は「B」とする。