令和元年度モニタリングシート

施設名	夕やけ小やけふれあいの里

視点		評価項目		６月 所管課評価	６月 所管課コメント	６月 指定管理者自己評価（コメント）	９月 所管課評価	９月 所管課コメント	９月 指定管理者自己評価（コメント）	１２月 所管課評価	１２月 所管課コメント	１２月 指定管理者自己評価（コメント）	期末評価	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19人／日（事務室　７名・飲食及び宿泊施設　12名）		B	計画どおり。	繁忙時についてはローテーションの関係上、窓口や園内でのお客様対応に追われ、執務室での事務作業や電話応対にかける人員が不足する場面がある。引き続き対策を検討していきたい。	B	計画どおり。	繁忙時についてはローテーションの関係上、窓口や園内でのお客様対応に追われ、執務室での事務作業や電話応対にかける人員が不足する場面がある。引き続き対策を検討していきたい。	B	計画どおり。	繁忙時については、窓口や園内でのお客様対応に追われ、執務室での事務作業や電話応対にかける人員が不足する場面がある。引き続き対策を検討していきたい。	B	繁忙期・閑散期の区別をつけ、柔軟で効率的な人員体制の確立と運営に努めていただきたい。	１～3月は閑散期に入り、必要最低限の人員配置に努めながらも電話応対等に支障が出ることはなかった。
	定量的	有資格者（危険物取扱責任者、動物取扱責任者、高所作業者運転、大型運転免許）合計４人程度／日		B	計画どおり。	職員のスキルを有効に活用し効率的な施設運営に心掛けている。	B	計画どおり。	職員のスキルを有効に活用し効率的な施設運営に心掛けている。	B	計画どおり。	職員のスキルを有効に活用し効率的な施設運営に心掛けている。	B	事業運営に必要な有資格者の不足が生じないよう取り計らわれたい。	職員のスキルを有効に活用し効率的な施設運営に心掛けている。
	定量的	清掃回数/主な建物については週５～７回程度　園路については週2回程度		B	計画どおり。	引き続き清潔な園内を保てるよう心掛ける。	B	計画どおり。	引き続き清潔な園内を保てるよう心掛ける。	B	計画どおり。	引き続き清潔な園内を保てるよう心掛ける。	B	施設巡回等により、適切なタイミングと内容で清掃活動を行うことを心がげられたい	3月は休園期間があったが、最低限の清掃活動を実施した。
	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	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	特に問題なし。	通帳と伝票の突合による支出管理を徹底している。	B	特に問題なし。	通帳と伝票の突合による支出管理を徹底している。	B	特に問題なし。	通帳と伝票の突合による支出管理を徹底している。	B	特に問題なし。	通帳と伝票の突合による支出管理を徹底している。
			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	特に問題なし。	会計帳簿システムにより収入や支出は仕訳帳、総勘定元帳にて適正な管理に努めている。	B	特に問題なし。	会計帳簿システムにより収入や支出は仕訳帳、総勘定元帳にて適正な管理に努めている。	B	特に問題なし。	会計帳簿システムにより収入や支出は仕訳帳、総勘定元帳にて適正な管理に努めている。	B	特に問題なし。	会計帳簿システムにより収入や支出は仕訳帳、総勘定元帳にて適正な管理に努めている。
			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	特に問題なし。	日々の利用料金について、現金、領収書、日報等を照合するなど適正な処理に努めている。	B	特に問題なし。	日々の利用料金について、現金、領収書、日報等を照合するなど適正な処理に努めている。	B	特に問題なし。	日々の利用料金について、現金、領収書、日報等を照合するなど適正な処理に努めている。	B	特に問題なし。	日々の利用料金について、現金、領収書、日報等を照合するなど適正な処理に努めている。
		収支計画が適正であること	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	特に問題なし。	事業計画に基づき予算管理している。	B	特に問題なし。	事業計画に基づき予算管理している。	B	特に問題なし。	事業計画に基づき予算管理している。	B	特に問題なし。	事業計画に基づき予算管理している。
		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	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	特に問題なし。	事業計画に沿った人員体制を実施し研修なども積極的に実施している。	B	特に問題なし。	事業計画に沿った人員体制を実施し研修なども積極的に実施している。	B	特に問題なし。	事業計画に沿った人員体制を実施し研修なども積極的に実施している。	B	職員の退職等によるノウハウの継承や接遇のあり方等、人員配置とその育成に遺漏なきよう努めていただきたい。	嘱託職員の終了などの異動を控えているが、ノウハウの継承などに努める。
			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	特に問題なし。	出勤簿管理、賃金台帳作成など適正処理に努めている。	B	特に問題なし。	出勤簿管理、賃金台帳作成など適正処理に努めている。	B	特に問題なし。	出勤簿管理、賃金台帳作成など適正処理に努めている。	B	特に問題なし。	出勤簿管理、賃金台帳作成など適正処理に努めている。
		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	特に問題なし。	-	B	特に問題なし。	-	B	特に問題なし。	-	B	特に問題なし。	-
			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	特に問題なし。	施設の主たる運営等は第三者に委託していない。	B	特に問題なし。	施設の主たる運営等は第三者に委託していない。	B	特に問題なし。	施設の主たる運営等は第三者に委託していない。	B	特に問題なし。	施設の主たる運営等は第三者に委託していない。
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か	定量的	1～2日の保守点検日及び市が指定する施設修繕等による臨時閉園以外の開園		B	計画どおり。	保守点検日（2月）以外、通年を通して開園を予定。	B	計画どおり。	保守点検日（2月）以外、通年を通して開園を予定。	B	計画どおり。	保守点検日（2月）以外、通年を通して開園している。	B	計画どおり。	保守点検日（2月）以外、通年を通して開園している。
	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	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	特に問題なし。	入園時に減免確認を実施している。	B	特に問題なし。	入園時に減免確認を実施している。	B	特に問題なし。	入園時に減免確認を実施している。	B	減免の確認方法については今後の課題としたい。	減免申請は口頭であるが、申請根拠は確認している。
		施設の公共性、公平性について継続性が保たれているか	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	特に問題なし。	おおるりの家の予約台帳、宿帳などをはじめ、個人情報は鍵のかかるロッカーでしっかりと管理している。	B	特に問題なし。	おおるりの家の予約台帳、宿帳などをはじめ、個人情報は鍵のかかるロッカーでしっかりと管理している。	B	特に問題なし。	おおるりの家の予約台帳ほか、個人情報は鍵のかかるロッカーでしっかりと管理している。	B	特に問題なし。	おおるりの家の予約台帳ほか、個人情報は鍵のかかるロッカーでしっかりと管理している。
			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	特に問題なし。	施設の特徴を踏まえた上で作成した安全確認のチェックシートを活用した安全確認を始め、利用者が安全・安心に施設を使用できるよう努めた。	B	特に問題なし。	施設の特徴を踏まえた上で作成した安全確認のチェックシートを活用した安全確認を始め、利用者が安全・安心に施設を使用できるよう努めた。	B	台風19号に関連する被害が施設内でも発生したが、最小限にとどめることができた。	施設の特徴を踏まえた上で作成した安全確認のチェックシートを活用した安全確認を始め、利用者が安全・安心に施設を使用できるよう努めた。	B	木道等の修繕も適切に行われており、施設保全は概ね実施されている。	施設の特徴を踏まえた上で作成した安全確認のチェックシートを活用した安全確認を始め、利用者が安全・安心に施設を使用できるよう努めた。
			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	特に問題なし。	備品台帳を整え管理している。	B	特に問題なし。	備品台帳を整え管理している。	B	特に問題なし。	備品台帳を整え管理している。	B	特に問題なし。	備品台帳を整え管理している。
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	入園者9,000人/月（110,000人の入園者を目的とした月平均値）		A	入園者数の月平均は約11,000人であった。	5月に実施した新緑祭では、5,552名が来園した。	A	入園者数の月平均は約11,000人であった。	そうめん流しやニジマスつかみ取りと焼き体験など、園ならではのイベントにより効果的な誘客を図ることができた。	B	台風19号に関連する被害により、イベントや体験講座等を中止にせざるを得ない状況の中で、可能な限り集客に努められた。目標値には届かないものの、引続き閑散期対策を講じられたい。	台風19号の影響で、童謡祭など一部のイベントを中止することになった。また、路線バスが運休するなど、十分な誘客を図ることができなかったが可能な限り集客に努めた。	B	台風に続き、新型コロナウイルス流行の影響による閉園があったため、入園者の目標値にはかなり不足したが、来園者の安全確保のためにはやむを得ない措置であったと考える。	台風の影響から立ち直りを見せていたが、3月の閉園でイベントを中止することになり、十分な誘客を図ることができなかった。
		体験講座実施2回以上/月		B	計画どおり。	来園者確保に向けて企画内容の充実をより一層図りたい。	B	計画どおり。	来園者確保に向けて企画内容の充実をより一層図りたい。 8月に実施した「虹色フェスタ」をバネに定期講座の拡大を図る。	B	計画どおり。	台風の影響で、来園者数は減少しているが、冬季ならではの企画をすすめ、来園者確保に向けて一層の充実を図りたい。	B	3月は新型コロナウイルス流行の影響による閉園のため実施できなかったが来園者の安全確保のためにはやむを得ない措置であったと考える。	3月は新型コロナウイルス流行の影響による閉園のため実施できなかった。
		広報「はちおうじ」等へのPR記事掲載1回程度／月 SNSを活用した情報発信4回程度/月		B	計画どおり。	広報紙に各月1回は必ず行事等告知を掲載している。 また、SNSでの情報発信にも努めている。	B	計画どおり。	広報紙に各月1回は必ず行事等告知を掲載している。 また、SNSでの情報発信にも努めている。	B	計画どおり。	広報紙に各月1回は必ず行事等告知を掲載している。 また、SNSでの情報発信にも努めている。	B	計画どおり。	広報紙に各月1回は必ず行事等告知を掲載している。 また、SNSでの情報発信にも努めている。
		利用者満足度／年間を通じて実施		B	計画どおり。	年間を通してアンケート調査を実施している。	B	計画どおり。	年間を通してアンケート調査を実施している。	B	計画どおり。	年間を通してアンケート調査を実施している。	B	引き続き利用者の満足度の把握に努められたい。	年間を通してアンケート調査を実施している。
	定性的	利用者からの苦情処理の体制がとれていること	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	特に問題なし。	苦情等に対しては市への報告も含め迅速に対応している。	B	特に問題なし。	苦情等に対しては市への報告も含め迅速に対応している。	B	特に問題なし。	苦情等に対しては市への報告も含め迅速に対応している。	B	特に問題なし。	苦情等に対しては市への報告も含め迅速に対応している。
施設の効率的な管理・運営が行われ、経費の節減が図られているか	定量的	利用料金収入3,500,000円以上／月（年間42,000,000円）		C	前年度の同時期と比較すると、宿泊客の約15%の増加となったが、月平均の目標額には達しなかった。	イベント等の充実化により、来園者数の増加を図るとともに、利用料金収入の増収に努めたい。	B	7～9月期の利用料金収入額は、月平均で約4,400,000円であり、目標額を達成した。	イベント等の充実化により、来園者数の増加を図るとともに、利用料金収入の増収に努めたい。	B	目標値には届かないものの、台風19号の影響が大きい中、安全面を考慮しながら実施可能な催し物は開催する等、利用料金収入の獲得に努めていた。	台風の影響で、来園者数は減少しているが、冬季ならではの企画をすすめ、利用料金の増収に努めたい。	B	例年冬季の利用料金収入が減少することに加え、新型コロナウィルスの影響による閉園があったため、目標値に届いていない。冬季の利用者増については検討されたい。	冬季の利用者減はこれまでも課題としているが、みそ作り体験などで一定の増加はあったものの、3月の閉園で目標値には達していない。
		光熱費使用料前年度比減		B	エネルギーの節減に努められている。	引き続き、エネルギーの節減を心がける。	B	エネルギーの節減に努められている。	引き続き、エネルギーの節減を心がける。	B	エネルギーの節減に努められている。	引き続き、エネルギーの節減を心がける。	B	エネルギーの節減には相応の努力がなされているが、より一層の節減を目指されたい。	引き続き、エネルギーの節減を心がける。
事業の達成目標が明確で、具体的な事業計画に基づいて事業が行われているか	定量的	季節に相応しいイベントや入園者（収益）増加を目的としたイベントの実施 1回以上/月		B	計画どおり。	事業計画書で提示したイベントを予定どおり実施している。	B	計画どおり。	事業計画書で提示したイベントを予定どおり実施している。	B	計画どおり。	台風の影響で、一部のイベントを中止・延期せざるを得なかった。	B	3月の河津桜の時期に閉園してしまったこともあり、十分な実施とはならなかったが、実施に向けての取り組みは評価されるべきと考える。	1月のどんど焼き、2月のみそ作り体験などのイベントは実施できたものの、3月は閉園のためイベントは実施していない。
	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	「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	特に問題なし。	朝礼時における省エネへの取組み意識の共有化を図るなど、環境配慮に対する意識の向上を図ったほか、施設全体で節電等の省エネルギーに取り組んでいる。	B	特に問題なし。	朝礼時における省エネへの取組み意識の共有化を図るなど、環境配慮に対する意識の向上を図ったほか、施設全体で節電等の省エネルギーに取り組んでいる。	B	特に問題なし。	朝礼時における省エネへの取組み意識の共有化を図るなど、環境配慮に対する意識の向上を図ったほか、施設全体で節電等の省エネルギーに取り組んでいる。	B	特に問題なし。	朝礼時における省エネへの取組み意識の共有化を図るなど、環境配慮に対する意識の向上を図ったほか、施設全体で節電等の省エネルギーに取り組んでいる。
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		B	計画どおり。	11月頃の実施を予定。	B	計画どおり。	11月頃の実施を予定。	B	計画どおり。	11月に実施した。	B	計画どおり。	今年度は11月に実施した。
	定量的	AEDの作動チェック１回／日		B	計画どおり。	1日1度AEDの作動確認を実施している。	B	計画どおり。	1日1度AEDの作動確認を実施している。	B	計画どおり。	1日1度AEDの作動確認を実施している。	B	計画どおり。	1日1度AEDの作動確認を実施している。
	定性的	個人情報の取り扱いが適切であること	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	特に問題なし。	個人情報の管理は適切に行われ、破棄においてもシュレッダー処理や焼却処理を行う等、適切に行っている。	B	特に問題なし。	個人情報の管理は適切に行われ、破棄においてもシュレッダー処理や焼却処理を行う等、適切に行っている。	B	特に問題なし。	個人情報の管理は適切に行われ、破棄においてもシュレッダー処理や焼却処理を行う等、適切に行っている。	B	特に問題なし。	個人情報の管理は適切に行われ、破棄においてもシュレッダー処理や焼却処理を行う等、適切に行っている。
		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	特に問題なし。	加入済。	B	特に問題なし。	加入済。	B	特に問題なし。	加入済。	B	特に問題なし。	加入済。
			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	特に問題なし。	緊急時のマニュアルや連絡網を整備し、消防・避難訓練も定期的に行う計画を立て、緊急時に迅速・適確な対応ができるよう体制を整えている。	B	特に問題なし。	緊急時のマニュアルや連絡網を整備し、消防・避難訓練も定期的に行う計画を立て、緊急時に迅速・適確な対応ができるよう体制を整えている。	B	台風19号の被災者対応を迅速かつ丁寧に行っていた。	緊急時に迅速・適確な対応ができるよう体制を整えていたが、特に台風19号被災者への対応が迅速に行えた。	B	台風19号の被災者対応は年度末まで続いたが、継続的な支援が行われたことは指定管理者としての役割を果たしたものとして評価できる。	台風被災者への対応もさることながら、コロナ対応で早めに閉園したことは適切であった。

期末総合評価	B
所管課コメント	施設の会計管理については、各帳簿類を適切に整え、収支の明確化を図ることに努められており評価できる。経費の削減は積極的に図られており、開園から20年以上が経過し老朽化の進む施設状況のなか、職員のスキルを発揮させた施設補修作業に取り組んでいるほか、日頃からエネルギー使用量について分析を行い堅実な光熱水費の削減に努めるなど、職員一丸となり効率的な施設運営に取り組む意識の高さが評価できる。 施設の公共性については、日々の安全確認や危険箇所の把握、また利用者目線にたった施設整備の配慮など、来園者すべての方に安全で快適な施設サービスを提供するために、施設全体の管理運営に臨んでいたといえる。 入園者数及び利用料金収入については、どちらも目標値を下回る結果となったが、今後も新型コロナウイルス感染症の感染拡大等のリスクを踏まえつつ、安全性を確保しながら集客が期待できる企画の立案・実施に期待したい。また園の運営と、宿泊・飲食部門との連携を進め、来園者に適切なサービスを提供できるようさらに努力されたい。 個人情報保護管理については、十分な体制が構築されており、適切に運用されていることが確認できた。 以上の点を総合的に判断し、一部改善すべき点はあるものの、指定管理者として概ね適切な運営が行われているものと評価する。