令和５年度モニタリングシート

施設名	市民センター・地区会館

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	安全点検・定期清掃の数　2回以上／年				期間内実施 定期清掃（12センター）、昇降機（14センター）、自動扉（14センター、1地区会館）、自家電（11センター）、空調設備（14センター、1地区会館）			期間内実施 定期清掃（11センター）、昇降機（14センター）、自家電（11センター）、空調設備（14センター）			期間内実施 定期清掃（12センター）、昇降機（14センター）、自家電（11センター）、空調設備（14センター）			
	定量的	建築物の日常点検　1回／日		B		全館毎日屋内、屋外の始業点検及び閉館後の点検を実施している。	B		全館毎日屋内、屋外の始業点検及び閉館後の点検を実施している。	B		全館毎日屋内、屋外の始業点検及び閉館後の点検を実施している。			
	定量的	職員研修　各1回／年 （研修内容：接遇、高齢者・障害者のサポート、会計、環境マネジメント）				新規採用業務員（6センター6名）に対し、接遇を含めた新人研修を行った。（4/1） 【事務局職員参加】 公共建築物日常点検等研修会（6/1　1名）			新規採用業務員（1センター1名）に対し、接遇を含めた新人研修を行った。（9/1） 【事務局職員参加】 プロジェクトマネジメント研修に参加した。（7/28　1名）			新規採用業務員（1センター1名）に対し、接遇を含めた新人研修を行った。（11/1） 【センター職員参加】 AED研修（10/3,20,24,25　57名） 環境マネジメントシステム研修（12/15　19名） 【事務局職員参加】 AED研修（10/25　1名） 交通安全研修（12/12・13　12名） 環境マネジメントシステム研修（12/15　1名）			
	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		領収した利用料金等について、市民センター毎に開設した口座に原則週2回（火・金）入金し、適切に管理した。	B		領収した利用料金等について、市民センター毎に開設した口座に原則週2回（火・金）入金し、適切に管理した。	B		領収した利用料金等について、市民センター毎に開設した口座に原則週2回（火・金）入金し、適切に管理した。			
			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		財団の会計処理規程に基づき財団内会計システムにて事業ごとに管理した。	B		財団の会計処理規程に基づき財団内会計システムにて事業ごとに管理した。	B		財団の会計処理規程に基づき財団内会計システムにて事業ごとに管理した。			
			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		市民サービスの継続のため、引き続き利用料金は利用当日徴収とし対応した。 特別承認の利用のみ利用日の2か月2週間前の同曜日を期限とした事前徴収を継続し利用料金の確保に努めた。 キャッシュレス決済について5/23より台町で先行運用開始、課題や問題点、手順について共有し、7/1から全館導入の際、適切に対応できるよう準備した。 キャッシュレス取扱い件数 5月　4件、6月　31件　計35件	B		市民サービスの継続のため、引き続き利用料金は利用当日徴収とし対応した。 特別承認の利用のみ利用日の2か月2週間前の同曜日を期限とした事前徴収を継続し利用料金の確保に努めた。 キャッシュレス決済について7/1から全館導入した。	B		市民サービスの継続のため、引き続き利用料金は利用当日徴収とし対応した。 特別承認の利用のみ利用日の2か月2週間前の同曜日を期限とした事前徴収を継続し利用料金の確保に努めた。			
		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		収支計画に基づき適切に執行した。	B		収支計画に基づき適切に執行した。	B		収支計画に基づき適切に執行した。			
		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		前年度に引き続き正規雇用の業務員3名、臨時業務員6名の8名体制とし、安定したサービスを提供した。	B		原則として正規雇用の業務員3名、臨時業務員6名の9名体制とし、安定したサービスを提供した。	B		原則として正規雇用の業務員3名、臨時業務員6名の9名体制とし、安定したサービスを提供した。			
			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・賞金台帳】	B		財団職員給与規程、市民センター業務員規程に則り適切に行った。	B		財団職員給与規程、市民センター業務員規程に則り適切に行った。	B		財団職員給与規程、市民センター業務員規程に則り適切に行った。			
		施設の管理運営を安定して行う能力を有しているか。	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】	A	清掃業務の委託を通じて、障害者の就労支援に貢献していることについて評価する。	財団契約事務規程に則り適正に行った。 障害者の就労支援と地域コミュニティの融和に寄与するため、引き続き週1回恩方市民センターの清掃委託について、八王子ワークセンターと契約し実施した。	A	清掃業務の委託を通じて、障害者の就労支援に貢献していることについて評価する。	財団契約事務規程に則り適正に行った。 障害者の就労支援と地域コミュニティの融和に寄与するため、引き続き週1回恩方市民センターの清掃委託について、八王子ワークセンターと契約し実施した。	A	清掃業務の委託を通じて、障害者の就労支援に貢献していることについて評価する。	財団契約事務規程に則り適正に行った。 障害者の就労支援と地域コミュニティの融和に寄与するため、引き続き週1回恩方市民センターの清掃委託について、八王子ワークセンターと契約し実施した。			
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	開館日数　335日／年　（休館日：毎月第2・4月曜日、年末年始）				期間中開館日数 市民センター　85日 地区会館　　91日			期間中開館日数 市民センター　86日 地区会館　　92日			期間中開館日数 市民センター　84日 地区会館　　92日			
	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	開館日数、開館時間は守られていたか。 【確認資料例：条例、規則・日報、月報・事業報告書】	B		条例に則り開館した。 休館日に当たる第2・第4月曜日が祝日の場合は開館することで利用の促進を図る。	B		条例に則り開館した。 休館日に当たる第2・第4月曜日が祝日の場合は開館することで利用の促進を図る。	B		条例に則り開館した。 休館日に当たる第2・第4月曜日が祝日の場合は開館することで利用の促進を図る。			
			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。 【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		条例に則り適正に対応した。	B		条例に則り適正に対応した。	B		条例に則り適正に対応した。			
		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		財団「文書保存等に関する規程」に則り作成したファイル基準表に基づき適切に管理した。	B		財団「文書保存等に関する規程」に則り作成したファイル基準表に基づき適切に管理した。	B		財団「文書保存等に関する規程」に則り作成したファイル基準表に基づき適切に管理した。			
			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		体育室の床が滑って危険なため、修繕をした。（南大沢） その他修繕8件	B		保守点検でホール系空調機の不具合が見つかったため修繕をした。（由木中央） その他修繕43件	B		故障により空調機が作動しなくなったため修繕をした。 （大和田） その他修繕22件			
			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		備品台帳に基づき適切に管理した。	B		備品台帳に基づき適切に管理した。	B		備品台帳に基づき適切に管理した。			
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	利用者数　市民センター1,000,000人／年、地区会館　44,000人／年				期間内利用者数 市民センター　413,297人 （有料　293,519人、無料119,778人） 地区会館　21,805人 WEBによる抽選申込、利用の確定の継続により利用者の利便を図った。 台町で実施の財団主催のコミュニティ講座「己亥」が好評だったためサークル化し市民センターの定期利用につなげた。			期間内利用者数 市民センター　366,251人 （有料　285,841人、無料80,410人） 地区会館　20,688人 WEBによる抽選申込、利用の確定の継続により利用者の利便を図った。			期間内利用者数 市民センター　449,355人 （有料　322,273人、無料127,082人） 地区会館　21,381人 WEBによる抽選申込、利用の確定の継続により利用者の利便を図った。 また、令和6年度以降の利用日毎の抽選申し込み開始日が分かる「抽選申込早見表」を窓口及びホームページで公開し、利用者の利便を図った。 浅川で実施の財団主催のコミュニティ講座「季節の手作りカード教室」が好評だったためサークル化し市民センターの定期利用につなげた。			
		利用者満足度　97%／年				－			9月1日より利用者満足度調査を開始した。			利用者満足度調査結果 満足度98.7%(昨年度99.6%) (大いに満足46.1%、満足52.6%) 市民センターで早期対応可能なご意見について照会し、対応状況を確認した。			
		施設利用率　63.8%／年				期間内利用率 市民センター　59.5% 地区会館　　13.8%			期間内利用率 市民センター　59.0% 地区会館　　13.5%			期間内利用率 市民センター　62.3% 地区会館　　13.8%			
		事故・苦情の発生件数に対する対応状況　100%／年				期間内件数 事故　3件、　対応済み　3件 苦情　4件、　対応済み　4件			期間内件数 事故　7件、　対応済み　7件 苦情　5件、　対応済み　5件			期間内件数 事故　8件、対応済み　8件 苦情　2件、　対応済み　2件			
	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		財団全体で実施しているISO9001を取り入れたお客様の声システムに準じて対応した。	B		財団全体で実施しているISO9001を取り入れたお客様の声システムに準じて対応した。	B		財団全体で実施しているISO9001を取り入れたお客様の声システムに準じて対応した。			
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　106,686,000円／年				期間内　利用料金収入 25,565,650円			期間内　利用料金収入 25,719,150円			期間内　利用料金収入 26,762,600円			
		利用者一人当たりの市負担コスト（指定管理料／延べ利用者数）　395円／年				－			－			－			
		コスト削減率（支出／目標支出）　98%／年				－			－			－			
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	地域ふれあいサロンの参加者数　400人／年				期間内参加者 由井市民センター　113人 中野市民センター　　33人 計　　146人			期間内参加者 由井市民センター　82人 中野市民センター　　38人 計　　120人			期間内参加者 由井市民センター　138人 中野市民センター　　41人 由木東市民センター 15人 計　　194人			
	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		八王子市役所環境マネジメントシステムに基づき、節電、ゴミの削減等環境に配慮し管理運営を行った。	B		八王子市役所環境マネジメントシステムに基づき、節電、ゴミの削減等環境に配慮し管理運営を行った。	B		八王子市役所環境マネジメントシステムに基づき、節電、ゴミの削減等環境に配慮し管理運営を行った。			
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	各センターでの防災訓練の実施　1回／年				自衛消防訓練を市民センターで実施し、災害に備えて確認を行った。 （4/15みなみ野、5/9　川口、5/26　中野、6/15　南大沢）			自衛消防訓練を市民センターで実施し、災害に備えて確認を行った。 （7/21北野・石川、7/25元八王子、9/5由井、9/26加住、9/27台町 9/28由木東、浅川）			自衛消防訓練を市民センターで実施し、災害に備えて確認を行った。 （10/1長房、10/2大和田、11/2北野、11/25恩方、12/1子安、12/27由木中央）			
	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		財団個人情報保護規程に則り個人情報の管理を行った。	B		財団個人情報保護規程に則り個人情報の管理を行った。	B		財団個人情報保護規程に則り個人情報の管理を行った。			
		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		管理者施設賠償責任保険に加入し、利用者の事故等に備えた。	B		管理者施設賠償責任保険に加入し、利用者の事故等に備えた。	B		管理者施設賠償責任保険に加入し、利用者の事故等に備えた。			
			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		大規模風水害時等の災害時の避難所開設などに速やかに対応できるよう会議で改めて手順について確認した。	B		大規模風水害時等の災害時の避難所開設などに速やかに対応できるよう会議で改めて手順について確認した。	B		緊急時初動対応態勢の顔合せに参加し、災害発生時に適切な対応ができるよう調整を図った。（10/3横山南、10/10南大沢、10/11由井、10/13中野、10/18子安・台町、10/20石川、10/25由木中央、11/1由木東、11/6元八王子、11/8長房・加住、11/15浅川・川口、11/16大和田・恩方）			

期末総合評価	
所管課コメント	