令和5年度モニタリングシート

施設名	**八王子市営住宅及び共同施設**

				6月			**9月**			**１２月**					
視点	**評価項目**			**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）**	**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	窓口センター人員配置　１人／日		B		1名以上の体制で実務に当たっています。	B		1名以上の体制で実務に当たっています。	B		1名以上の体制で実務に当たっています。	**B**		1名以上の体制で実務に当たっています。
		巡回員配置　２人／日		B		計画書に沿って実務に当たっています。	B		計画書に沿って実務に当たっています。	B		計画書に沿って実務に当たっています。	**B**		計画書に沿って実務に当たっています。
	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		計画書に沿って実務に当たっています。	B		計画書に沿って実務に当たっています。	B		計画書に沿って実務に当たっています。	**B**		計画書に沿って実務に当たっています。
			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		計画書に沿って実務に当たっています。	B		計画書に沿って実務に当たっています。	B		計画書に沿って実務に当たっています。	**B**		計画書に沿って実務に当たっています。
			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	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		計画書に沿って実務に当たっています。	B		計画書に沿って実務に当たっています。	B		計画書に沿って実務に当たっています。	**B**		計画書に沿って実務に当たっています。
		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		計画書に沿って実務に当たっています。	B		計画書に沿って実務に当たっています。	B		計画書に沿って実務に当たっています。	**B**		計画書に沿って実務に当たっています。
			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		計画書に沿って実務に当たっています。	B		計画書に沿って実務に当たっています。	B		計画書に沿って実務に当たっています。	**B**		計画書に沿って実務に当たっています。
		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		計画書に沿って実務に当たっています。	B		計画書に沿って実務に当たっています。	B		計画書に沿って実務に当たっています。	**B**		計画書に沿って実務に当たっています。
			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		計画書に沿って実務に当たっています。	B		計画書に沿って実務に当たっています。	B		計画書に沿って実務に当たっています。	**B**		計画書に沿って実務に当たっています。
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	団地毎の定期巡回　３回/月　延べ　回数　120回以上　A 80回以上　B 80回未満　C		A	団地毎の定期巡回3回/月かつ4月111回、5月131回、6月146回、平均129回の巡回ができている点を評価した。	計画書に沿って実務に当たっています。 4月111回、5月131回	A	団地毎の定期巡回3回/月かつ7月118回、8月136回、9月126回、平均126回の巡回ができている点を評価した。	計画書に沿って実務に当たっています。 7月118回、8月136回	A	団地毎の定期巡回3回/月かつ10月122回、11月121回、12月127回、平均123回の巡回ができている点を評価した。	計画書に沿って実務に当たっています。 10月122回、11月121回	**A**	団地毎の定期巡回3回/月かつ月平均120回以上巡回ができている点を評価した。	計画書に沿って実務に当たっています。 1月103回、2月125回、3月159回
	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】			—			—			—			—
			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】			—			—			—			—
		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		計画書に沿って実務に当たっています。	B		計画書に沿って実務に当たっています。	B		計画書に沿って実務に当たっています。	**B**		計画書に沿って実務に当たっています。
			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		計画書に沿って実務に当たっています。	B		計画書に沿って実務に当たっています。	B		計画書に沿って実務に当たっています。	**B**		計画書に沿って実務に当たっています。
			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】			—			—			—			—
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	相談受付書処理期間日数 受付後2日以内処理済み件数　件数　80%以上　A 70%以上　B 70%未満　C		A	相談受付後2日以内の処理処理済み件数が4月82%、5月85%、6月84%といずれも80%を超えている点を評価した。	計画書に沿って実務に当たっています。 4月82%、5月85%	A	相談受付後2日以内の処理処理済み件数が7月87%、8月94%、9月89%といずれも80%を超えている点を評価した。	計画書に沿って実務に当たっています。 7月87.5%、8月95%	A	相談受付後2日以内の処理処理済み件数が10月88%、11月97%、12月87%といずれも80%を超えている点を評価した。	計画書に沿って実務に当たっています。 10月88%、11月97%	**A**	相談受付後2日以内の処理処理済み件数が平均80%以上である点を評価した。	計画書に沿って実務に当たっています。 1月73%、2月90%、3月97%
	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		計画書に沿って実務に当たっています。	B		計画書に沿って実務に当たっています。	B		計画書に沿って実務に当たっています。	**B**		計画書に沿って実務に当たっています。
な管理・運営が行われ、経費の節減が図	定量的	巡回員による修繕対応件数　20件／月		B		計画書に沿って実務に当たっています。	B		計画書に沿って実務に当たっています。	B		計画書に沿って実務に当たっています。	**B**		計画書に沿って実務に当たっています。
で、具体的な事業計画に基づいて事業が行われて	定量的	地域連携事業　5件以上　A 3件以上　B 2件以下　C		—		計画書に沿って計画中。	B		恩方団地自治会と草刈り作業実施。明神団地自治会と放置自転車、ﾊﾞｲｸの撤去作業実施中。大和田団地自治会と草刈り作業実施。	B		恩方団地自治会と草刈り作業実施中。明神団地自治会と放置自転車、ﾊﾞｲｸの撤去作業実施済。落合第一自治会と集会所周辺草刈り実施済。	**B**		大谷団地集会所周りの草刈りと古木の撤去実施済。西中野団地植栽剪定実施。長房第二団地軒天清掃実施。 本年7件実施。
		利用者満足度　90%以上　A 80%以上　B 80%未満　C		—		第2四半期に実施予定。	—		アンケート実施中	—		アンケート集計中	**A**	利用者満足度90%以上である点を評価した。	満足度95%、大切さ99%
	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		計画書に沿って実務に当たっています。	B		計画書に沿って実務に当たっています。	B		計画書に沿って実務に当たっています。	**B**		計画書に沿って実務に当たっています。
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		—		計画書に沿って計画中。	—		計画書に沿って計画中。	—		計画書に沿って計画中。	**B**		避難訓練実施
		個人情報保護研修　１回／年		—		計画書に沿って計画中。	—		計画書に沿って計画中。	B		9/29実施(研修報告書)	**B**		9/29実施(研修報告書)
	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		計画書に沿って実務に当たっています。	B		計画書に沿って実務に当たっています。	B		計画書に沿って実務に当たっています。	**B**		計画書に沿って実務に当たっています。
		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		計画書に沿って実務に当たっています。	B		計画書に沿って実務に当たっています。	B		計画書に沿って実務に当たっています。	**B**		計画書に沿って実務に当たっています。
			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		計画書に沿って実務に当たっています。	B		計画書に沿って実務に当たっています。	B		計画書に沿って実務に当たっています。	**B**		計画書に沿って実務に当たっています。

期末総合評価	**B**
所管課コメント	団地毎の定期巡回が十分な頻度で行われている点や、相談受付後2日以内での処理が8割以上行われ入居者への迅速な対応が図られている点を高く評価する。 また満足度調査で満足している割合が平均90%を越える高い水準を維持できてる点においても、事業計画に基づいた事業運営及び施設の維持管理が適切に実施されているものと考える。 今後は地域が抱える様々な課題解決に向けて、自治会等との地域連携事業を充実させ入居者間のコニュニティを活性化させることにも重点を置きつつ、更なる市民の視点に立った質の高いサービスの提供を期待する。