

26年度 期末モニタリングシート（別紙様式3）

基準番号	モニタリング基準	モニタリング項目	細目番号	モニタリング細目	確認資料	確認方法	達成状況
①	施設の管理・運営を安定して行うことができるか	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	1	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	・銀行口座	・預金通帳を確認	○ 適正である 適正でない
			2	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	・独立した会計帳簿	・総勘定元帳を確認 ・通帳を確認	○ 適正である 適正でない
			3	利用料金、使用料の徴収は適正に執行されているか	・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	・請求書、元帳、通帳を確認	○ 適正である 適正でない
		4	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	・事業計画書（収支計画） ・事業報告書	・事業計画、報告書を確認 ・決算を確認	○ 適正である 適正でない
		5	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	・事業計画書（人員配置計画） ・事業報告書 ・研修報告書 ・実施調査	・事業計画、報告書を確認 ・新人研修終了、職員内部研修資料を確認	○ 適正である 適正でない
		6	職員の管理体制が適正であること	業務を行う上で、適切な意思決定や確認の方法がとられているか	・事業計画書（人員配置計画） 例：組織図、指揮命令系統図	・事業計画書、組織図を確認	○ 適正である 適正でない
		7	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	・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	・委託契約書を確認	○ 適正である 適正でない
	「施設の管理・運営を安定して行うことができるか」に関するコメント	事業計画に基づき、総勘定元帳等を作成し、適切に資金管理がなされている。新人研修においては、3か月間のジョブレポートが作成されるなど、効果的な研修が行われている。内外含めた現任者研修では、ほぼ毎月何らかの研修が行われており、従業員の業務改善に積極的に取り組まれている。					
②	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	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	8	開館日数、開館時間は守られているか	・条例、規則 ・日報、月報 ・事業報告書	・日報、月報を確認	○ 適正である 適正でない
			9	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	・減免申請書 ・事業報告書 ・減免申請に係る帳簿	・減免申請書を確認 ・ヒアリング	○ 適正である 適正でない
			10	応募者多数の場合、抽選などのルールが整理され、適正に処理されたか	・マニュアル	・ヒアリング	○ 適正である 適正でない
	11	施設の公共性、公平性、公正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	・ファイル基準表（なければそれに準ずるもの） ・実地調査	・文書綴りリスト	○ 適正である 適正でない	
	「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」に関するコメント	文書管理は、文書綴りリストに基づき適切に管理されている。開館日時は守られている。					
③	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	12	利用者の満足度を高めるための方策が講じられていること	利用者満足度調査の結果をもとに具体的なサービス水準の向上を図っているか	・利用者満足度調査票 ・利用者満足度調査報告書	・調査報告書を確認	A ○ B C
		13	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	・相談、苦情をまとめた整理簿等	・苦情報告書を確認	A ○ B C
		14	利用時間の延長など具体的なサービス向上が図られたか	利用時間の延長など具体的なサービス向上が図られたか	・事業計画書（事業計画） ・日報、月報 ・事業報告書	・事業報告書を確認 ・ヒアリング	A ○ B C
		15	業務実績が豊富であり、ノウハウを蓄積した運営が図られていること	施設の維持管理が良好な状態に維持され、施設のサービス向上が図られたか	・清掃 ・消防施設等の保守点検 ・警備 ・廃棄物の処理 ・案内表示板の状況 ・その他専門性を有するものなどの上記報告書	・現地確認 ・ヒアリング	○ A B C
		16	事業計画書に基づく情報の公開、広報が行われているか	事業計画書に基づく情報の公開、広報が行われているか	・ホームページ等の広報活動 ・公開請求書	・ホームページを確認 ・広報誌を確認 ・ヒアリング	A ○ B C
	「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」に関するコメント	行事は、外出の機会も多く、利用者に満足されている。食事は、季節感を十分に表し、創意工夫がなされている。施設内は手洗い場をはじめ全体が清潔に保たれており、動線も適切に確保されている。広報誌「わかくさ」は、見やすさを重視し、カラフルである。苦情については、一件一件丁寧に対応されている。					

基準番号	モニタリング基準	モニタリング項目	細目番号	モニタリング細目	確認資料	確認方法	達成状況		
④	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	収益を上げるための努力がされていること	17	収入を増加するための具体的な取り組みがなされ、その効果があったか	・事業計画書（事業計画・収支計画） ・事業報告書	・事業報告書を確認	A	B	C
		経費の節減が図られた、又は考慮されていること	18	経費を節減するための具体的な取り組みがなされ、その効果があったか	・事業計画書（事業計画・収支計画） ・事業報告書	・支払証憑を確認 ・LAS-Eにつきヒアリング	A	B	C
	「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」に関するコメント	利用希望の待機者が多かったことから、年度途中に、通所介護の定員を40名から45名に変更し、市民サービスの向上と収入の増加を図っている。							
⑤	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	地域との協働や連携が図られ、又は配慮されていること	19	地域の住民や関係団体等との連携や協働が図られたか	・事業計画書（事業計画） ・事業報告書	・事業計画、報告書を確認	A	B	C
		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	20	「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	・ヒアリング	A	B	C
		事業計画をきちんと立てておりノウハウを活用している	21	事業計画に基づいた行事は行われているか	・事業計画書（事業計画） ・事業報告書	・事業計画、報告書を確認 ・ヒアリング	A	B	C
	「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」に関するコメント	週2回地域の方に施設を開放し、体操教室を開催している。他にも多数の地域交流を行っており、地域に開かれた施設として機能している。							
⑥	個人情報保護管理及び危機管理が図られているか	個人情報の取扱いが適切であること	22	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	・マニュアル ・事業計画書（事業計画） ・事業報告書	・マニュアルを確認 ・事業報告書を確認	適正である	適正でない	
		緊急（防火、防犯等）対応等危機管理体制がとられていること	23	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	・保険証券	・保険証券の写しを確認	適正である	適正でない	
			24	事故や災害発生時の緊急時の対応が適正に行われたか。または、適正に行えるよう体制が整っているか	・マニュアル ・事業計画書（事業計画） ・事業報告書	・マニュアルを確認 ・ヒアリング	適正である	適正でない	
	「個人情報保護管理及び危機管理が図られているか」に関するコメント	個人情報の取扱いは、適切であり、そのマニュアルも整備されている。災害や緊急事態に対する備えは適切である。							

**【総合評価】**

当該法人は、平成16年度の開設時より指定管理者として本施設の運営を行っており、地域の高齢者福祉施設の拠点として安定した運営をしている。平成18年度より指定管理者となり、協定内容及び事業計画に基づき、経営面、施設管理面とも適切に事業を実施している。職員の研修に力を入れ、サービス水準の向上に努力している。個人情報保護や、危機管理体制は整っており、苦情等の対応も適切である。地域の方の介護相談を受け付けたり、配食サービスにより利用者の安否確認を行うなど地域との交流にも積極的に取り組み、利用者の活動の活性化を図っている。

S   A   **B**   C   D

施設名 八王子市高齢者在宅サービスセンター中野

記入者 高齢者いきいき課長

基準日 平成27年6月24日