

26年度 期末モニタリングシート（別紙様式3）

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	実態調査により預金通帳を確認	○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	・会計帳簿 ・領収書綴り	実態調査により、各書類を確認及び担当者から整理についてのヒアリング	○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	・会計帳簿 ・現金出納帳 ・利用台帳 ・講座実施報告書	実態調査により、各書類を確認及び担当者から整理についてのヒアリング（講座等の参加費及び複写機の使用料で、いずれも実費相当額）	○適正である 適正でない	
		収支計画が適正であること	4	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	提出された書類の確認及び実態調査による担当者からのヒアリング	○適正である 適正でない
		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	5	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（年度協定書・人員体制について） ・研修報告書	提出された書類の確認及び実態調査による担当者からのヒアリング	○適正である 適正でない
		職員の管理体制が適正であること	6	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	・定例会議資料 ・組織図 ・業務担当表	提出された書類の確認及び実態調査による担当者からのヒアリング 意思決定については各部会で決定し、さらには月一回の全体会で確認	○適正である 適正でない
		施設の管理運営を安定して行う能力を有しているか	7	業務の一括委託が行われていないか		提出された書類の確認及び実態調査による担当者からのヒアリング	○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		市民活動支援センター開設当初（平成15年6月）から受託者として着実に管理運営してきた経験を活かし、適正な施設運営がなされている。資料の確認や担当者へのヒアリングにおいて、管理・運営面で特に問題点はなかった。なお、平成26年度は、税理士による平成25年度の経理状況の確認を行ったが、概ね良好に処理されており、問題ないとの評価であった。引き続き適正な管理・運営に努めていただきたい。					

	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		
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たか	・施設利用案内 ・日報、月報 ・業務日誌	提出された書類の確認及び実態調査による担当者からのヒアリング	○適正である ○適正でない		
			9	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		無料施設であり、減免制度はない	○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	・会議室利用基準	担当者へのヒアリングにより確認 (会議室は先着順、講座等についても原則先着順)	○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	・ファイル	実態調査により、文書の管理・保存年限を確認	○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	会議室は、指定管理者が定めた利用基準に基づき、施設の目的に沿って適正に貸出されていた。文書の管理、保存についても問題点は見受けられなかった。引き続き、施設の運営において公共性・公平性・公正性が図られるよう心がけてほしい。							
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	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	12	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	提出された書類の確認及び実態調査による担当者からのヒアリング	○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	・相談カード ・相談資料綴り	実態調査による書類の確認及び担当者からのヒアリング	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	・事業計画書（事業計画） ・日報、月報 ・事業報告書 ・市民活動通信 ・図書・ビデオ	実態調査により、各書類を確認及び担当者からのヒアリング	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	・廃棄物の処理状況（分別の状況） ・案内表示板の状況 ・施設内の整理整頓状況	実態調査により書類の確認及び施設内の状況を確認	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	・ホームページ ・SUPPORT802 ・メールマガジン	ホームページ、広報誌（年6回発行）、メールマガジンを確認	○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	利用者からの相談においては、各団体や本市各所管との連携を積極的に行い、適切な対応がとられている。また、広報紙について、紙面構成を全体的に見直し、情報発信力を向上する取り組みがなされた。利用者満足度調査の全般的な満足度は97%であったが、これを維持し続けられるよう更なるサービス向上、利用者増加等を図る方策に期待したい。				

	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		
							A	B	C
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 ・事業報告書	提出された書類の確認及び実態調査による担当者からのヒアリング	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 ・事業報告書	提出された書類の確認及び実態調査による担当者からのヒアリング	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	収入を上げるための独自事業として、今年度も引き続き、名刺作成サービスを行った。また、始業開始前の減灯、パソコンの省エネ設定を行うとともに、印刷コストの低減に向けたプリンターの更新など、経費削減の取り組みを徹底している。引き続き、施設の効率的な管理運営、経費の削減に努めていただきたい。							
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 ・事業報告書 ・日報・月報 ・市民活動通信	提出された書類の確認及び実態調査による担当者からのヒアリング	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	・事業報告書	提出された書類の確認及び実態調査による担当者からのヒアリング	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 ・事業報告書	提出された書類の確認及び実態調査による担当者からのヒアリング	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	市民活動団体のワークショップに、ファシリテーターとして支援センター職員を派遣した。また、大学生のインターンシップの受け入れや、町会・自治会の加入促進活動における、周知パネルのデザインへの協力など、大学や地域の団体との連携を図った。さらに、新たに本年度からは、市民活動団体の事業計画の立案や会計業務などの実務能力向上のため、NPOパワーアップ講座を実施するなど、施設の目的に沿った事業の拡充を図り、着実に実施した。こうした取り組みを今後も継続するとともに、更なる取り組みの充実に期待したい。							

	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
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	・事業計画書 ・事業報告書	提出された書類の確認及び実態調査による担当者からのヒアリング	○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	・傷害保険証券 ・賠償責任保険証券	提出された書類の確認及び実態調査による担当者からのヒアリング	○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	・緊急連絡網 ・事業報告書	提出された書類の確認及び実態調査による担当者からのヒアリング	○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	個人情報保護規程を整備し管理体制を明確にするとともに、セキュリティ委員会を定期的に開催しており、個人情報の適切な管理を行っている。また、自主的に情報セキュリティ監査を行い、改善に努めている。以上のことから、セキュリティ対策について高い意識を持っていると評価できる。また、緊急時に備えた対応として、ビル管理会社とともに定期的に避難訓練を実施しており、危機管理に努めていると認められる。					

【総合評価】

特定非営利活動法人八王子市民活動協議会は、市民活動支援センターの指定管理者として、市民活動団体の視点でその特性を發揮しながら施設の管理運営を行っている。利用者への満足度調査において、平成26年度も各項目で高い満足度を維持し、特に施設全般の満足度においては、昨年に引き続き「満足」「やや満足」が97%を占めるなど、多くの市民に満足度の高いサービスを提供している。

地域資源マッチングシステムである「ゆめおりファンド」について、「物の支援」を行うとともに、「人の支援」について検討を重ねているところであり、市民活動団体の更なる基盤強化と活性化につながる取り組みを期待する。

さらに、これまでに築いた、各団体等との連携体制を活かした事業を展開しており、そのコーディネート能力を評価するところであるが、地縁型・テーマ型組織をはじめ多様な主体が関わり合う事例・事業がより多く展開されるよう期待する。

S ○ A B C D

施設名 八王子市市民活動支援センター

記入者 協働推進課長

基準日 平成27年 7月23日