

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	○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	会計帳簿、伝票綴り等の閲覧及び聞き取りにて確認	○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 ・使用料等取納（徴収）事務委託契約書 ・銀行口座	利用料金徴収簿や券売機レシート、会計帳簿等の閲覧及び聞き取りにて確認	○適正である・適正でない		
			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	予算、決算資料の閲覧及び聞き取りにて確認	○適正である・適正でない		
			5	業務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	・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	資料の閲覧及び聞き取り似て確認	○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	・事業計画書（人員配置計画） 例：組織図、指揮命令系統図	資料の閲覧及び聞き取りにて確認	○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	・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	契約書類の閲覧及び聞き取りにて確認	○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	仕訳伝票・集計表・業務日報等の各会計書類が適切に作成され管理されている。会計関係書類等の帳簿から日々の適正な資金管理における努力が見え、経理内容の明確化・適正化が十分に図られている。決算資料等から予算に応じた事業実施は概ね適正に行われていると判断できるが、一部予算間の流用による支出項目もあるため、予算計上時には、より現実に沿った計画が必要と考える。また、利用者一人あたりのコスト把握などからより効率的な事業運営に努めて事業費の確保に努めていただきたい。職員体制面では、日々朝礼や終礼を実施し、連絡事項や指示事項に疎漏が生じるのを防ぐとともに、職員間の円滑な意思疎通が図られている。また、職員の業務分担も明確化されており、作業の効率化を図っている。							
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	業務日報や月報の閲覧と聞き取りにて確認	○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	・減免申請書 ・事業報告書 ・減免申請に係る帳簿	減免申請に係る申請簿の閲覧及び聞き取りにて確認	○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	資料の閲覧及び聞き取りにて確認	○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	・ファイル基準表（なければそれに準ずるもの） ・実地調査	書類の閲覧及び聞き取りにて確認	○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	施設運営については、毎月提出される報告書によって適切に実施されていることを確認しており、開館日数や時間は厳守されている。夜間イベント等で開館時間を延長する場合も時間変更に関する市への協議を事前に必ず実施している。減免申請については、帳簿において管理しさらに減免を含めた全利用者数について適正に把握し、毎月市へ報告している。施設利用予約に関する公平性については、運営者で決めたルールに基づく対応により公平性の確保が保たれている。文書管理については、指定管理者の文書規定等に準じるルールに基づき、保存場所の確保、文書管理及び保存整理は適切に実施されている。							
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	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	利用者へのアンケート調査及び調査報告書の閲覧	A	○B	C
			13	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	資料の閲覧及び聞き取りにて確認	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	・事業計画書（事業計画） ・日報、月報 ・事業報告書	資料の閲覧及び聞き取りにて確認	A	○B	C
			15	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	資料の閲覧及び聞き取りにて確認	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	・ホームページ等の広報活動 ・公開請求書	ホームページの閲覧及び聞き取りにて確認	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	開園時間を延長し、職員のローテーションを工夫して夜間イベントなどを実施し、利用者へのサービス向上に努力していた。なお、施設内は、清潔な状態が保たれており、また、危険が予測される箇所を十分に把握するとともに積極的な自主修繕を実施するなど、日常的な安全点検の励行も含め、適切な状態が維持されている。また授乳スペースや日帰り入浴者の休憩スペースの整備など利用者目線のサービス向上に努めている。アンケート調査により、多くのリピーターを確保していることが判るが、利用者数が昨年度より減少していることから新たな顧客の確保をめざし、ホームページの見直し、迅速な情報発信など効果的な広報手段を取り入れ集客を図っていただきたい。				

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	予算、決算資料の閲覧及び聞き取りにて確認	A	ⓑ	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	予算、決算資料の閲覧及び聞き取りにて確認	A	ⓑ	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	季節や地域にあったイベントやファミリーなど楽しんでいただける企画などが実施されていた。今年度は土日の悪天候が多く、利用者にも影響があったが、天候に左右されやすい施設であることを理解し、悪天候でも誘客できる企画やイベント実施にも取り組んでいきたい。また、来園者1人当たりのコスト分析から経済的にバランスのとれたイベント実施を行うよう企画をたてていただきたい。経費削減の面では、樹木選定、除草作業、軽微な修繕を職員で実施することにより施設管理経費を削減することに努めていた。							
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	日報や月報などの資料の閲覧及び聞き取り確認	A	ⓑ	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	数値資料の確認及び聞き取り確認	Ⓐ	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	日報や月報などの資料の閲覧及び聞き取り確認	A	B	Ⓒ
	「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	地域の保育園、小中学校、町会、福祉施設などとの関わりを持ち、イベントに積極的に参加していただくなど地域との交流を保っている。また、消防訓練、山岳救助訓練などの際に施設の一部を貸出したり、清掃活動や催事への積極的な参加など、地域との協働や連携が図られていた。環境への配慮については、エアコンの温度設定の徹底などの節電対策を実施し、特にゴミの分別化と資源化に徹底的に着手したことは高く評価できる。事業計画については、計画にそった施設運営の実施について、決算資料や聞き取り調査から確認しているが、市へ報告する書類管理をはじめ書類として明確に提示すべきものは正確性を以って取組み、改めて遅延や提出漏れがないよう徹底を図っていただきたい。							
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	資料の閲覧及び聞き取り確認	ⓐ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	保険証券の閲覧	ⓐ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	資料の閲覧及び聞き取り確認	ⓐ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	個人情報記載された書類（宿泊名簿等）は、施錠可能なロッカーに保管管理されている。緊急時のマニュアルや連絡網はきちんと整備されており、十分な危機管理体制がとられていた。職員による消火訓練や避難訓練も定期的に行われ全職員が受講した。次年度より、本施設は地域の避難場所としての機能を有すため、市及び地域と連携し、有事の際に備える管理体制を情報共有しながら整えていくよう協力いただきたい。							
	以上の点を総合的に考慮し、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。								

【総合評価】

施設管理運営については、各帳簿類を適切に整え、資金の明確化が図られており、信頼性のある安定した管理運営の実績及び能力を有するものと評価する。また、経費削減については、職員のスキルを効果的に発揮させ、施設補修作業の積極的な実施により、施設整備管理経費、事務経費の削減に職員が一元となって取り組んでおり、効率的な管理運営が進められている。環境への配慮については、ゴミの分別化と資源化を徹底し、ゴミの排出量を減少させたことが特に高く評価できる。施設の公共性については、日々の安全確認や危険個所の把握、また、利用者目線にたった施設整備の配慮など、来園者全ての方に安全で快適な施設利用を提供するために施設全体の管理運営に臨み、また、公平性や公正性については、規則や内規のつとり適切に確保されている。施設のサービス向上については、利用者満足度調査の結果を踏まえた上で、要望のあった事項の迅速な対策や検討に積極的に取り組んでいるだけでなく、要望がないものであっても対応可能な施設整備について、利用者サービスにつながる対策には積極的に着手している。しかし、リピーターを確保してはいるものの、新たな誘客を図る為の施設の情報発信方法の充実や収益増加を意識した自主事業の改善などは充分とは言えず、利用者増加と顧客満足度を高めるような対策をさらに期待する。事業の達成目標と実施方針に基づく事業の実施については、決算資料や聞き取りにより、計画性のある事業実施や収支計画など、収益を意識した運営努力が確認できる、ただしこの事業計画に関する報告書類を含め、市への提出書類に漏れや遅延があった。今後、改めて事務処理を見直し、計画的で正確な事務処理について、徹底を図っていただきたい。個人情報保護管理及び危機管理については、十分な体制が構築されておりかつ適切に運用されているものと評価する。

S A ⓑ C D

施設名 夕やけ小やけふれあいの里

記入者 産業振興観光課長

基準日 平成27年7月8日