

平成25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	・通帳の写しを確認	○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	・独立した会計帳簿を確認	○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	・領収書の控えを確認 ・会計帳簿を確認	○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	・事業計画書（収支計画）を確認 ・事業報告書を確認 ・担当者ヒアリング	○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	・事業計画書（人員配置計画）を確認 ・事業報告書を確認 ・担当者ヒアリング	○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（人員配置計画）を確認 ・担当者ヒアリング	○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	・担当者ヒアリング	○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	法人内の会計において、区分を明確に分類することで、独立した会計帳簿とし管理を適正に行っている。また、事務局に担当者を配置することにより、事業の円滑化と法人との連携強化につながっている。意思決定については、事務局長であり、担当から事務局長までの何名かの目で確実に確認を行い、組織としての決定を行っている。引き続き確実な確認を徹底して行うこと。							
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	・条例、規則 ・日報、月報 ・事業報告書	・担当者ヒアリング	○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	・減免申請書 ・事業報告書 ・減免申請に係る帳簿	・事業報告書を確認 ・担当者ヒアリング	○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	・マニュアルを確認 ・担当者ヒアリング	○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	・担当者ヒアリング	○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	公平性を確保するため、応募多数場合の抽選を行う際は、第三者（市民）立会いの下実施し、写真撮影を行うなどの工夫を行っている。引き続き公平性の確保に努めること。							
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	・利用者満足度調査を確認 ・利用者満足度調査報告書を確認 ・事業報告書を確認	○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	・相談、苦情をまとめた整理簿等を確認 ・担当者ヒアリング	○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	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	・事業計画書（事業計画）を確認 ・事業報告書を確認 ・担当者ヒアリング	○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	・清掃業務月報を確認 ・消防施設等点検結果報告書を確認 ・空調及び給湯設備点検委託作業完了届を確認 ・現場状況の確認 ・担当者ヒアリング	○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	・社協だよりを確認 ・恩方老人憩の家だよりを確認 ・法人HP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	満足度調査では、すべての項目で満足以上の回答が大部分を占め、利用者の満足度が高いことが伺える。主催教室については、新たにパソコン教室を設け抽選で選ばれた利用者からは高い評価をいただいているとのことで、今後も利用者の要望に沿った教室実施に努めること。							

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	利用者を増やすための努力がされていること	17	利用者を増やす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 ・担当者ヒアリング	Ⓐ	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	・事業計画書（事業計画・収支計画）を確認 ・事業報告書を確認 ・担当者ヒアリング	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	収益を上げる目的ではないが、利用者の増加の取り組みを広報活動等を通じ効果的に実施できている。引き続き新規利用者の増加に努めること。また、個々の人件費の削減を具体的に取り組むことができていた。経費節減については、今後も意識し、限られた経費の中でサービス向上するための事業を実施すること。							
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	・担当者ヒアリング	Ⓐ	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	・担当者ヒアリング	Ⓐ	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	・事業計画書（事業計画）を確認 ・事業報告書を確認 ・担当者ヒアリング	Ⓐ	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	各種イベントにおいては、地域住民との共同で開催しているおり、盛況である。引き続き地域住民との連携・協働を図った事業展開に努めること。							
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） ・事業計画書 ・事業報告書	・個人情報保護規定を確認	Ⓐ	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） ・事業計画書（事業計画） ・事業報告書	・担当ヒアリング	Ⓐ	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	避難誘導路の掲示や緊急時の職員の役割分担の明確化など、危機管理体制がしっかりと整えられ、責任ある取り組みが行われている。また、同建物内の恩方事務所との合同避難訓練を地域住民参加のもと実施しており、各種連携についても取り組みが行われている。							

【総合評価】

実施事業面については、応募多数となる教室の実施や、地域に密着したイベントの実施を手掛け、新規利用者の獲得に力を入れており、利用者は増加傾向にある。また、講座やイベント、利用施設として利用者から高評価を得ており、新たに始めたパソコン教室についても、応募多数により抽選となり人気のある教室を実施していることは高く評価できる。
施設管理の面については、独自の安全点検だけでなく、地域住民や周辺施設・団体と連携した防災訓練の実施など、緊急時の対応についても日ごろから対策を考え運営を行っており、利用者が安全・安心に利用できる環境を常に整えているといえる。
事業の運営面については、個々の人件費を削減し、法人事務局に人員を配置するなど、円滑な事業運営のため工夫を行っている。
以上により、今後も指定管理者として施設の管理運営を任せるに足る法人である。

S Ⓐ B C D

施設名 八王子市恩方老人憩の家

記入者 高齢者いきいき課長

基準日 平成26年6月27日