

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	・通帳を確認 ・残高証明書を確認	○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	・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 ・銀行口座	・業務日誌及び月報を確認 ・教室参加費徴収簿を確認 ・現金出納簿を確認	○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	・事業計画書を確認 ・事業報告書を確認	○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（人員配置計画） ・事業報告書 ・研修報告書	・事業計画を確認 ・事業報告書を確認 ・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	・事業計画書（人員配置計画） 例：組織図、指揮命令系統図	・事業計画書を確認 ・組織図を確認	○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	・第三者への一部事務委託に関する承諾書 ・事業報告書 ・会計帳簿	・第三者への一部事務委託に関する承諾書を確認 ・委託業者一覧表を確認	○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	平成12年の開館当初から施設の管理運営を行ってきた実績や経験を生かして、適正かつ安定した運営を行っている。また、月例報告書をはじめ、事業報告書や現金出納簿などからも確実な業務の遂行に努められていることが認められる。						

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
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・条例、規則</li> <li>・日報、月報</li> <li>・事業報告書</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務日誌を確認</li> <li>・担当者からのヒアリング</li> </ul>	○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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・減免申請書</li> <li>・事業報告書</li> <li>・減免申請に係る帳簿</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・減免申請書を確認</li> <li>・減免団体利用実績を確認</li> </ul>	○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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・マニュアル</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設受付マニュアルを確認</li> <li>・担当者からのヒアリング</li> </ul>	○適正である・適正でない
		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	11	文書の管理・保存が適切に行われているか	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ファイル基準表（なければそれに準ずるもの）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・簿冊を確認</li> </ul>	○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	受付マニュアル等に基づき、公平性・公正性を保った施設運営を行っている。また、利用申請時の抽選方法についてもマニュアル化されており、施設利用の公平性が保たれている。					

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		
							A	B	C
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者満足度調査票</li> <li>利用者満足度調査報告書</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者満足度調査票を確認</li> <li>利用者満足度調査報告書を確認</li> <li>担当者からのヒアリング</li> </ul>	A	B	C
		利用者からの苦情処理の体制がとれていること	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>相談、苦情をまとめた整理簿等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>相談、苦情をまとめた整理簿等を確認</li> <li>担当者からのヒアリング</li> </ul>	A	B	C
		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	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>事業計画書（事業計画）</li> <li>日報、月報</li> <li>事業報告書</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>事業計画書（事業計画）を確認</li> <li>事業報告書を確認</li> <li>ふれあい館だよりを確認</li> </ul>	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>清掃</li> <li>消防施設等の保守点検</li> <li>警備</li> <li>廃棄物の処理</li> <li>案内表示板の状況</li> <li>その他専門性を有するものなどの上記報告書</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>消防用設備等点検結果報告書を確認</li> <li>清掃業務月報を確認</li> <li>空調及び給湯設備点検委託作業完了届を確認</li> </ul>	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>ホームページ等の広報活動</li> <li>公開請求書</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>社会福祉協議会ホームページを確認</li> <li>社協だよりを確認</li> </ul>	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	利用者満足度調査においては、「全般的な満足度」の質問に対し、肯定的な評価が100%であった。これは、利用者から寄せられた要望や意見に対して職員が真摯に受け止め、誠実な対応を心掛けている表れであり、利用者の視点で施設のサービス向上が図られている結果であると認められる。また、施設の利用申請時における受付方法を見直して抽選にかかる時間の短縮を図ったほか、施設の修繕等においても迅速に対応するなど利用者へのサービス向上等に努めていることを評価します。								

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 ・担当者によるヒアリング	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 ・委託業務一覧表を確認	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	施設の利用状況は、2月の記録的な大雪などの影響もあり昨年度より利用者が減少しているが、利用率や利用料金が増加した。これは、健康体操やフラダンス教室をはじめ、文化祭や写真展などの作品展を定期的に開催するなど、施設の目的に沿った取り組みを実施したことにより施設利用率の増加につながった結果であると認められる。							
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	・担当者によるヒアリング	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	・ヒアリング	・担当者によるヒアリング	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	・事業計画書（事業計画）を確認 ・事業報告書を確認	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	地域包括支援センターと連携した講座や相談会の開催は、地域住民や関係団体等との連携が図られたものであり、社会福祉法人である指定管理者の特色や施設の設置目的を生かした取り組みであると認められる。また、八王子市環境マネジメントシステム（LAS-E）の取り組みとして、エネルギー等削減目標である電力使用量が対22年度比15%削減を達成した。これは、日ごろから職員が環境に配慮した施設運営を行っている努力の表れであると評価します。							

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
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	・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 ・事業計画書（事業計画） ・事業報告書	・事故報告書を確認 ・自衛消防組織の編成と任務を確認 ・担当者によるヒアリング	○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	<p>個人情報の取扱いについては、指定管理者独自の個人情報保護規定を定め、適切に行っている。          危機管理については、防災訓練（年1回）を実施した。実施にあたり、事前に施設利用者への参加の呼びかけをはじめ、円滑に訓練が実施されたこと、また、今後の取り組みを確認するなど、職員の災害に対する意識の高さを評価します。</p>						

### 【総合評価】

八王子市社会福祉協議会は、平成18年度から長房ふれあい館の指定管理者として、これまでの実績や社会福祉法人としての特性や経験を活かしながら適正かつ安定した管理運営を行っている。利用者満足度評価においては、すべての質問において利用者から高い評価を得ており、特に「全般的な満足度」の質問に対しては、肯定的な評価が100%であり、質の高いサービスを提供していることが認められる。

今後も長房ふれあい館の設置目的であるコミュニティ活動を通じた市民相互の親睦と高齢者の福祉の向上に向け、積極的な管理と効率的な運営を行うとともに、利用者サービスの拡充が図られることを期待します。

S ○ A B C D

施設名 長房ふれあい館

記入者 協働推進課長

基準日 平成26年7月15日