

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（現金出納帳） ・決算報告書の確認	決算報告書及び現金出納帳の確認	○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（現金出納帳） ・日報、月報 ・利用料金出納帳 ・銀行口座	担当者からのヒアリング、現金・利用料金出納帳及び通帳の確認	○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	事業計画書及び事業報告書の確認	○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	担当者からのヒアリング、事業報告書及び研修報告書の確認	○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	事業計画書及び財団組織図の確認	○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 ・委託台帳 ・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及び事業報告書の確認	○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18年度の指定管理者制度の導入前から長きに渡り施設の管理運営を行ってきた実績や経験を生かして、適正な管理・運営を行っている。 また、業務研修をはじめ、AED研修や八王子市環境マネジメントシステム（L A S - E）研修など、施設の管理運営に必要な研修を実施し、安定した施設の管理・運営に努めている。						

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
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 ・月報 ・事業報告書	月報及び事業報告書の確認	○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（月報） ・減免申請に係る帳簿（免除集計表）	担当者からのヒアリング、月報及び免除集計表の確認	○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	・窓口対応マニュアル	窓口対応マニュアルの確認	○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	文書の管理・保存が適切に行われているか	・実態調査	文書の保管状況の実態の確認	○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	窓口対応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。 施設利用者の様々な意見が寄せられる中で、受付窓口における利用申込みのルールや方法の説明に一層努めるとともに、公平性・公正性を確保しながら、ルールの柔軟な適用などについて検討されたい。					

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		
							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	・利用者満足度調査票 ・利用者満足度調査報告書	利用者満足度調査報告書の確認	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	・要望等報告書綴り	担当者からのヒアリング、要望書等報告書の確認	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	・事業計画書（事業計画） ・日報、月報 ・事業報告書	担当者からのヒアリング、延長料金集計表の確認	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	担当者からのヒアリング、清掃委託等各業務の報告書の確認	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	ホームページ、各市民センターパンフレット等の確認	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	<p>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2.7ポイント増の98.8%と非常に高い評価を得られている。また、各質問項目においても「大いに満足」が増加した傾向にあり、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。</p> <p>利用者からの相談等においては、施設利用者からの声を施設職員が受け止めず、市へ直接案内させるケースが見受けられた。指定管理者として責任を持った、真摯で誠実な対応に努めること。</p> <p>施設の維持管理については、施設の修繕の計画的な実施や、清掃等の第3者による一部業務委託における指摘事項への迅速な対応など、概ね良好な状態である。</p>							

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、事業報告書及び延長料金集計表の確認	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 ・第三者への一部事務委託の契約関係書類	事業計画書及び事業報告書の確認	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	経費を節減するための取り組みとして、市民センター9か所における契約電力について平成26年度から特定規模電気事業者（PPS）を導入する準備を進めた。また、軽微な施設の修繕について、研修により施設職員が自ら対応できるようにするなどの経費節減に向けた取り組みを図っていた。							
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 ・各住民協議会に関する資料	担当者からのヒアリング、事業報告書の確認	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）」に基づき、環境に配慮した管理・運営が行われているか	・ヒアリング	担当者からのヒアリング、事業報告書の確認	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	事業計画書及び事業報告書の確認、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	施設の利用率については、2月の記録的な大雪の影響などもあり、目標を達成することができなかった。また、事業計画において2か所で実施するとして地域ふれあいサロンは、1か所の実施となったが、日ごろから市民センターを中心にコミュニティ活動を行っている各住民協議会や関係団体等との連携により、事業全体では概ね計画通り実施し、事業達成目標に向けた取り組みが行われたと認められる。								

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
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	<ul style="list-style-type: none"> 個人情報保護規定 マニュアル 事業計画書（事業計画） 事業報告書 	個人情報保護規定の確認、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	<ul style="list-style-type: none"> 保険証券 	保険証券の確認	○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	<ul style="list-style-type: none"> 危機管理マニュアル 防災対策マニュアル 事故報告書 研修報告書 	危機管理・防災対策マニュアル及び参集訓練報告書の確認、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	<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。 2月の記録的な大雪で市民センターを一時滞在施設とした際は、迅速に対応した。 しかしながら、市民センターでの重篤な事案の発生や、報告の遅延があったことから、危機管理体制の更なる徹底を図ること。</p>					

【総合評価】

（公財）八王子市学園都市文化ふれあい財団は、平成18年度の指定管理者制度の導入前から長きに渡り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、市民センターを中心にコミュニティ活動を行っている各住民協議会や関係団体等との連携により、事業を概ね計画通り実施し、事業達成目標に向けた取り組みが行われたと認められる。利用者満足度調査では、全般的な満足度の質問に対し、肯定的な評価が2.7ポイント増の98.8%と非常に高い評価を得られている。今後も市民センター及び地区会館の設置目的であるコミュニティ活動を醸成し、市民相互の親睦と福祉の向上に向け、積極的な管理と効率的な運営を行うとともに、利用者サービスの更なる向上が図られることを期待します。

S A **B** C D

施設名 市民センター及び地区会館

記入者 協働推進課長

基準日 平成26年7月18日