

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）	預金通帳により確認	○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 ・仕訳帳 ・総勘定元帳 ・売上日計表 ・フロント日報	帳票類の閲覧及び開き取りにて確認	○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 ・フロント日報、売上日計表 ・利用料金日報 ・仕訳帳、総勘定元帳 ・銀行口座	帳票類の閲覧及び開き取りにて確認	○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	市への提出済み資料の閲覧及び開き取りにて確認	○適正である ○適正でない		
			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 ・実施調査 ・職員業務分担表	市への提出済み資料の閲覧及び開き取りにて確認	○適正である ○適正でない		
			6	業務を行う上で、適切な事業分担や連絡体制の方法がとられているか	・事業計画書（人員配置計画） ・組織図、指揮命令系統図 ・管理責任届出書 ・緊急連絡体制図	市への提出済み資料の閲覧及び開き取りにて確認	○適正である ○適正でない		
			7	業務の一括委託が行われていないか	・管理運営委託における再委託業務承諾書（承諾書・契約書・仕様書） ・事業報告書 ・実地調査（各種点検報告書） ・会計帳簿	市への提出済み資料の閲覧及び開き取りにて確認	○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	事業計画書・実績報告書、仕訳伝票・業務日報等の各種帳票類が適切に作成され管理されている。また、売り上げ日報等を作成し、日々の資金の適正な管理を図るなど経理内容の明確化・適正化が図られている。管理運営面では、日々の朝礼と終礼を実施し、連絡内容や指示内容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、職員における業務分担が明確化され作業の効率化を図る努力が伺える。緊急時における職員連絡体制についても連絡体制が適切に整備されており、職員の適正な管理体制が構築されている。							
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たか	・条例、規則 ・事業報告書 ・フロント日報、売上日報 ・執行状況報告書（月報）	市への提出済み資料の閲覧及び開き取りにて確認	○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（入園料免除申請書） ・事業報告書 ・フロント日報、売上日報 ・執行状況報告書（月報）	資料の閲覧及び開き取りにて確認	○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 ・作業手順表	市への提出済み資料の閲覧及び開き取りにて確認	○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 ・実態調査（ファイリング）	資料の閲覧及び開き取りにて確認	○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	開館日数や施設の運営状況については、毎月市へ報告、提出されている「受託者執行状況報告書」によって適切に行われていることが確認できた。減免申請などについても同様に、「入園料免除申請書」により適切な対応が行われ、「受託者執行状況報告書」によって利用者数も正確に把握していることが確認できた。また、施設利用者の希望日が競合した場合などについては、運営者で決めたルールに基づく適切な対応により公平性の確保が図られていた。文書については、指定管理者の文書規定等に準じるルールに基づき適切な場所にて適切に管理・保存がなされており、通常業務における文書においても事務所内キャビネットに整然とファイリングがなされている。							
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（アンケート） ・利用者満足度調査報告書	市への提出済み資料の閲覧及び開き取りにて確認	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こと	・相談、苦情をまとめた整理簿等	資料の閲覧及び開き取りにて確認	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	・条例、規則 ・事業報告書 ・フロント日報、売上日報 ・執行状況報告書（月報）	市への提出済み資料の閲覧及び開き取りにて確認	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	・事業報告書 ・フロント日報、売上日報 ・執行状況報告書（月報） ・日常点検表（案内示板等の状況） ・清掃、消防施設等の保守点検、警備北酷暑、廃棄物の処理報告その他専門性を有するもの等の報告書	資料の閲覧及び開き取りにて確認	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開き取りにて確認	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	ホテルのタバヤクリスマスイルミネーションのイベント開催時には、開園時間を延長するなど、利用者へのサービス向上が図られていた。施設内は、職員による積極的な努力により清潔な状態が維持されており、また、遊具等についても、日常的な安全点検が励行され、適切な状態が維持されていた。新聞・地元メディア・ホームページを通じて、施設のイベント情報を発信したり、リピーターのお客様を確保するため次回のイベント内容の告知等を行っていた。今後は、新たなお客様へ施設の魅力を発信するために、既存ホームページの改善やSNSを使った情報発信も行い、さらなる集客増加を図っていただきたい。また、満足度調査については、調査結果を踏まえ利用者の満足度向上を図りつつ、新規イベントの企画・既存イベントの見直しも積極的に行っていただきたい。				

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 ・フロント日報、売上日報 ・執行状報告書（月報）	市への提出済み資料の閲覧及び聞き取りにて確認	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 ・フロント日報、売上日報 ・執行状報告書（月報）	市への提出済み資料の閲覧及び聞き取りにて確認	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	<p>時季に応じたイベントや催し物を企画するなど集客増加のための取り組みが行われていた。降雪の影響により来園者数が減少したが、より多くの来園者を迎えるための効果的PRの実施や、事業実施時における物販販売等も積極的に行ってほしい。施設のイベント参加者に対して次回のイベント情報を積極的に提供するなど、リピーターの確保を図る努力が行われていた。樹木の剪定や除草、資源物の選別、軽微修繕など、職員で対応可能な作業については職員で対応するなどして経費の節減が図られていた。</p>							
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 ・業務日報 ・執行状報告書（月報）	市への提出済み資料の閲覧及び聞き取りにて確認	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	・実地調査 ・聞き取りにて確認	(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 ・業務日報 ・執行状報告書（月報）	市への提出済み資料の閲覧及び聞き取りにて確認	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	<p>地元の保育園・小中学校・町会・福祉施設の方に、七夕まつりやどんど焼きなど施設のイベントに積極的に参加していただいたり、地域行事に協力したりと、地域との交流を深めている。消防団の消防訓練に際して施設の一部を提供したり、職員が地域の清掃活動や催事に積極的に参加するなど地域との協働や連携が図られていた。ごみの分別及び再資源化の徹底が行われており、ごみの減量化が図られていた。また、エアコンの間引き運転や設定温度の徹底など環境に配慮した管理運営が行われていた。</p>							
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	閲覧及び聞き取りにて確認 保管場所等の確認	(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	保険証券の閲覧にて確認	(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 ・組織図、指揮命令系統図 ・緊急連絡体制図	・市への提出済み資料の閲覧及び聞き取りにて確認 ・訓練時の現場立ち合い	(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>宿泊者の個人情報が記載された宿泊者名簿は、施錠可能なロッカーで適切に管理されていた。また、指定管理者が加入すべき保険にも加入していた。緊急時のマニュアル及び緊急連絡網は整備されており、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・避難訓練も定期的に行われており全職員が受講していた。</p>							

【総合評価】	
<p>施設の管理運営面では、財務面及び管理運営面において各種帳票類等を適切に管理し、資金の明確化・適正化が図られ、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、経費の節減についても職員のシフト勤務をはじめとする人件費の効率的運用や、施設の補修作業などの施設整備管理費の削減、事務管理経費の削減など職員が一丸となって積極的に取り組んでおり、効率的な管理運営が行われていると高く評価する。</p> <p>施設の公共性・公平性・公正性については、本施設が公の施設であるということを鑑み、不特定多数の来園者に対して快適な利用に供するために施設全体の保全管理に万全を期した体制で運営に臨み、公平かつ適切に対応することによって確保されているものと評価する。</p> <p>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、方策の検討を行うなど取り組んでいるものと評価するが、さらなる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、施設利用者の増加を図り、顧客満足度を高めるようを期待する。</p> <p>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、年度末の降雪の影響により来園者数が減少したものの、年間の宿泊客の集客やイベント実施における事業収益の増加など、収益を意識した運営努力が見られる。</p> <p>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。</p>	<p>S A (B) C D</p>

施設名 夕やけ小やけふれあいの里

記入者 観光課長

基準日 平成26年11月26日