

24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	現物確認	○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	現物確認	○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	・日報 ・売上集計表（月別）	現物確認	○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	現物確認	○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	・湯ったり館役割分担図 ・研修実施表	現物確認	○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	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	・湯ったり館役割分担図 緊急連絡網	現物確認	○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	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	現物確認	○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	開館当初から管理・運営を担ってきた実績・経験に基づいた、適正かつ安定的な管理・運営がなされている。								
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 ・日報、月報 ・事業報告書	現物・現地確認	○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	・介護者申請書 ・減免申請に係る帳簿（日報）	現物確認	○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	現物確認	○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	・ファイル基準表（なければそれに準ずるもの） ・実態調査	現物確認	○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	高齢者や障害のある方に対する対応も問題なく、公共性や公平性、公正性に配慮し、適正な施設運営がなされている。								
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 ・利用者満足度調査報告書	現物確認	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	現物確認	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	現物確認	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	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	現地確認	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	現物確認	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	館内の清掃が入念に行われ、常に清潔な状態が保たれていることから、利用者の多くがリピーターとなっている。また、新規利用者増加の方策として、団体旅行を主催する旅行会社にダイレクトメールで働きかけたり、隣接の戸吹スポーツ公園との協業でテニススクールバックを実施し、スポーツ後の浴槽利用の増大に努めた。また、自販機の改善や健康マシンの導入、継続的な教室を開催するなど様々なアイデアを実行している。								

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		
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	・自主事業の実施 ・館内レストランのメニュー改善 ・ポイントカードの導入 ・パンフレットの配付	現物確認	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	現物確認	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	時間帯や曜日によって人員配置を細かく調節するなど、サービスの低下がない範囲で無駄を省いた効率的な施設運営に努めている。特に、電気使用量の削減についての取り組みは、「八王子市環境マネジメントシステム（LAS-E）」の目標をクリアしている。							
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	現物確認	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	・電気、ガス、水道使用量実績報告書	現物確認	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	現物確認	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	毎月、スタッフの会議を開いて、現状分析と課題解決について話し合い、利用者の満足度向上を目標とした運営を行っている。また、事業計画に基づき、自主事業の開催、食堂のメニューの改善等を行い、市民の健康啓発を行いながら、新規利用者を開拓する講座やイベントを企画・実施するなど、利用者の増加に努めている。							
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	現物確認	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	現物確認	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 ・緊急連絡網 ・最寄医療機関一覧	現物確認	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>基本的に個人情報はあまり持たないが、個人情報保護のマニュアル及び事故等発生時対応マニュアルが整備されている。</li> <li>引き続きマニュアル遵守の徹底を全職員に。</li> </ul>							

【総合評価】

平成13年にオープンし、平成24年度末には丸12年が経過するが、館の整備や清掃が行き届き、いつまでも開館当時の明るさが保たれている。市民の健康増進という施設の設置目的に沿った運営に力を入れ、従来からの入浴による健康づくりに加え、自主事業として「睡眠のプロに学ぶ！眠れる手作り枕の作り方」を実施した。また、食堂メニューに栄養士の協力を得て、季節に応じた「健康メニュー」を取り入れるなど、「食」からの健康づくりにも強化した。さらに、健康マシンの設置などによる「運動」からの健康づくりなどを行い、市民の健康づくりをトータルでサポートしようとする姿勢は、評価できる。また、八王子市環境マネジメントシステム（LAS-E）に沿って、利用者へのサービス低下にならない範囲で電気使用量の削減など積極的に館を運営する姿勢も見られた。こういった努力により、利用者数は増え、H24年度目標入館数78,000人を超える79,725人となった。今後、更なる市民サービスの質の向上と、コスト削減に努めてほしい。

S A B C D

施設名 八王子市戸吹湯ったり館

記入者 地域医療推進課

基準日 H25.3.31