

平成24年度期末 指定管理者制度モニタリング指標

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実績及び能力があるか	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	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	受講料の収納は適正に執行されているか	・領収書の控 ・会計簿	・領収書の控を確認 ・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	・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）	・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	・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実績及び能力があるか」に関するコメント	現金収受が会計処理簿の記録上1人での確認になっているため、実際の確認にあわせ2人で確認した旨記録とすることと、支出に関するものと収入に関するものの処理が同一帳簿でなされているため、別帳簿で管理するよう指導した。ただし、金銭出納上問題はなく、昨年度期末モニタリング時に指導した点も改善されていたことなどから、管理運営上全般においては適正であった。							
②	施設の公共性・公平性・公正性の担保が図られているか	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	・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	部屋の貸し出しが特定の団体だけに偏っていないか	・事業報告書	・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	・ファイル基準表に準ずるもの ・実態調査	・担当者ヒアリング	適正である・適正でない		
	「施設の公共性・公平性・公正性の担保が図られているか」に関するコメント	利用申請団体の増加に伴い、施設利用基準を整備して貸し出し基準等を明確にし、利用者も施設の利用の仕方についてわかりやすくなり、公共施設の運営として適切であった。							
③	施設のサービス向上、利用者の増加等を図る方策が優れているか	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	12	利用者の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 ・事業報告書	・利用者満足度調査票を確認 ・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	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） ・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	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	・清掃業務月報 ・消防用施設等点検結果報告書 ・空調及び給湯設備点検委託作業完了届	・清掃業務月報を確認 ・消防用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	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	・社協だより ・恩方老人憩の家だより ・社会福祉協議会のHP	・社協だよりを確認 ・恩方老人憩の家だよりを確認 ・社協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優れているか」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うかがえる。主催教室の内容については、初心者向け以外の教室の開催など、満足度調査での意見をもとにより充実するよう努めてもらいたい。							

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
④	施設の効率的な管理運営が行われ、経費の削減を図る方策が優れているか	利用者の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） ・事業報告書 ・社会福祉協議会のHP	・事業報告書を確認 ・担当者ヒアリング	A	B	C
		経費の削減が図られた、又は考慮されていること	18	経費を軽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	B	C
	「施設の効率的な管理運営が行われ、経費の削減を図る方策が優れているか」に関するコメント	市民センターなどでお風呂の利用などについての広報活動を行い、新たな利用者の獲得に努めた。引き続き新規利用者の獲得に努めてもらいたい。							
⑤	事業の達成目標と実施方針に基づいて事業が行われたか	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	・確認資料（存在する場合）	・担当者ヒアリング	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	「環境にやさしい八王子市役所エコアクションプラン」と同等の環境に配慮した管理運営が行われているか	・確認資料（存在する場合）	・担当者ヒアリング	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 ・担当者ヒアリング	A	B	C
「事業の達成目標と実施方針に基づいて事業が行われたか」に関するコメント	来福バザーや七夕まつりなど、地域住民との協働で開催しているイベントが盛況である。引き続き地域住民との連携・協働を図った事業を展開してもらいたい。								
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	・個人情報保護規定	・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	・保険証書	・保険証書を確認	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えるよう体制が整っているか	・確認資料（存在する場合）	・担当者ヒアリング	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、指定管理者として責任ある取組みがされている。							

【総合評価】

来福バザーや七夕まつりなど地域に密着したイベントを手がけ、毎年新しい講座を開催するなど新規利用者の獲得に力を入れており、結果、年々利用者が増加傾向にあり、満足度調査でも利用者から高評価を得ていることは、高く評価できる。また、独自の安全点検や簡易な日常清掃など、利用者が安全・安心に利用できる環境を整えており、施設管理の面における取り組みも充実しており、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 A B C D

施設名 八王子市恩方老人憩の家

記入者 大横保健福祉センター館長

基準日 平成25年6月21日