

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	預金通帳の閲覧により確認	○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	帳票類の閲覧により確認	○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 ・使用料等収納（徴収）事務委託契約書 ・銀行口座	閲覧及び聞き取りにて確認	○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	市への提出済み資料の閲覧及び聞き取りにて確認	○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	市への提出済み資料の閲覧及び聞き取りにて確認	○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	市への提出済み資料の閲覧及び聞き取りにて確認	○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	・事業報告書 ・会計帳簿	資料の閲覧及び聞き取りにて確認	○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実績及び能力があるか」に関するコメント	経理面においては、仕訳伝票等の帳票類が適切に作成・管理されており、経理内容の明確化が図られていた。また、22年度より差引簿を作成して、資金の適正な管理をより一層図るなど改善が見られた。 管理運営面においては、朝礼と終礼を毎日実施し、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た。また、指揮命令系統図や緊急時における職員連絡体制も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	・条例、規則 ・日報、月報 ・事業報告書	市への提出済み資料の閲覧及び聞き取りにて確認	○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 ・事業報告書 ・減免申請に係る帳簿	資料の閲覧及び聞き取りにて確認	○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	市への提出済み資料の閲覧及び聞き取りにて確認	○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	・ファイル基準表（なければそれに準ずるもの） ・実態調査	資料の閲覧及び聞き取りにて確認	○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	開館日数などの施設の運営状況については、毎月市へ提出されている「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。 また、減免申請などについても、「受託者執行状況報告書」から適切な対応が行われていることが確認できた。施設利用者の希望日が競合した場合などについては、マニュア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、ファイル基準表に準じるルールに基づき適切な場所にて適切に管理・保存がされていた。						

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		
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	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	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
		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	・相談、苦情をまとめた整理簿等	資料の閲覧及び聞き取りにて確認	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	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
			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	資料の閲覧及び聞き取りにて確認	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	ホームページの閲覧及び聞き取りにて確認	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優れているか」に関するコメント	毎年度実施している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るため、新規イベントの企画や既存のイベントの見直しに活用されている。また、利用者からの苦情については、改善可能なものについて速やかに改善するなど適切に対応していた（喫煙スペースの設置による園内の分煙の徹底）。イベント開催時や夏の期間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いた。また、遊具等についても、職員による日常的な安全点検が励行されており、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の発信を行い、集客の増加を図っていた。							
④	施設の効率的な管理運営が行われ、経費の縮減を図る方策が優れているか	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	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
		経費の縮減が図られた、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	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、経費の縮減を図る方策が優れているか」に関するコメント	利用者の要望を踏まえ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積極的に行われていた。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、リピーターの増加を図る方策が行われていた。樹木の剪定や除草など、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。							
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	・事業計画書（事業計画） ・事業報告書	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	「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	・ヒアリング	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	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	地元の子供会・町会・福祉施設・保育園の方に、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もらい、地域との交流を深めていた。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、エアコンの設定温度を一定に保つなど環境に配慮した管理運営が行われていた。							

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	閲覧及び聞き取りにて確認	○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	市への提出済み資料の閲覧及び聞き取りにて確認	○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	宿泊者の個人情報が記載された宿帳は、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適切に整備されており、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、AEDの取扱いに関する講習についても全職員が受講していた。						

【総合評価】

施設の管理運営について、財務面及び管理運営面において特段の不備はなく、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。

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理解し、不特定多数の来園者に対して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。

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適切に取り組んでいるものと評価する。

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、開催イベント数の増加や開園時間の延長など集客増加を狙ったサービス展開を行ったが、来園者数が前年度を下回るなど十分な結果を残すに至らなかった。

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高く評価する。

以上の点を総合的に考慮し、指定管理者として適切な運営が行われているものと評価する。

S A **B** C D

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23年8月22日