

指定管理者制度モニタリング指標

資料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	
施設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	資料・ヒアリング	○ 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	資料・ヒアリング	○ 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	資料・ヒアリング	○ 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	資料・ヒアリング	○ 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 ・実施調査	資料・ヒアリング	○ 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	資料・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 ・事業報告書 ・実地調査 ・会計帳簿	資料・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	管理運営については、人員体制、収支状況等も問題なく事業計画通りに安定した状態で業務を執行されており、全体を通して概ね適正に業務を執行されていた。							
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	資料・ヒアリング	○ 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・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		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・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	概ね適正に執行されていた。							
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	資料・ヒアリング	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	資料・ヒアリング	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	資料・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 ・消防施設等の保守点検 ・備品 ・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	資料・ヒアリング	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	資料・ヒアリング	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	概ね適正に執行されていた。定期利用者の募集など満足度調査や苦情要望等の中で容易に実施可能な項目については、速やかな対応をしていること等について評価できる。また、出口階段を利用した場合、地上部のどこに出るのかわかりにくいという声に対して、通路の階段部に地上部分の写真を掲示するなど利便性の向上にきめ細かな対応をしている。							

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		
	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	資料・ヒアリング	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	資料・ヒアリング	A	B	C
	「施設の効率的な管理運営が行われ、経費の縮減を図る方策が優れているか」に関するコメント	給排気設備の電子インバーターの設置や継続事業の北口地下駐車場の照明器具の電子安定器交換（継続事業）など環境負荷に配慮した事業運営がなされていた。また、安定器交換や軽微な修繕においては、職員の直営による作業により経費についても縮減できた。今後においても更なる経費縮減および省エネを目標に事業運営の実施をしていただきたい。							
	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		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	資料・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	資料・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	事業計画に沿って事業を実施しており、概ね適正に執行されていた。							
	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	資料・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	・保険証券	資料・ヒアリング	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	資料・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	緊急対応マニュアルや、個人情報保護に関しても取扱手順を定めており概ね適正に執行されていた。							

【総合評価】

概ね良好な管理運営であった。
3月の震災の対応についても、指定管理者として、今までの経験実績が生かされ、利用者に対する安全確保、トラブルの事前回避のための対応等が安心できる状況であった。なお、現場だからこそ提案が可能な事柄や、防災センターと再委託業者等との情報の一体化のための体制について今回を教訓にさらに強固なものとしていただきたい。震災前に比べて結果として施設の維持管理面や環境負荷の軽減、省エネに取り組む姿勢などにおいて、努力する必要があったが期待以上の成果であったことは特に評価をしている。
今後においても、更なる発展を求め、積極的に管理運営に努めていただきたい。

S A B C D

施設名 市営八王子駅北口地下駐車場外2箇所

記入者 交通事業課長

基準日 平成23年8月31日