

(別紙1)モニタリング評価シート【ボランティア・市民活動支援センター】

〔評価ランク〕
 4段階評価 S…優れている A…標準的である B…やや劣っている C…早急な改善が必要である
 2段階評価 A…適 C…不適 ※該当しない項目は評価不要

評価項目	評価基準	評価方法	評価		対象施設
			評価ランク	コメント	
(1)基本機能の発揮					
1) 設置目的および基本方針の理解	①施設長をはじめとする現場の管理者が、施設の設置目的を理解できている。	<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書 ・ヒアリングによる確認 ・館内掲示やサイトでの公開 	S・ <input type="checkbox"/> A・B・C		全施設
	②施設の職員が、自分たちが掲げている基本方針を理解できている。		S・ <input type="checkbox"/> A・B・C		
2) 平等公平の確保	①施設の利用申し込みについて、特定団体に偏ることのないよう、対応ルールが整備されている。	<ul style="list-style-type: none"> ・利用申し込みへの対応ルールの確認 ・現場チェック(バリアフリー状況) 	<input type="checkbox"/> S・A・B・C	センターの利用頻度に関係なく、全ての団体に、公平に対応している。障がい者等、配慮が必要な利用者には、必要に応じ、職員が車イスの支援や荷物の運搬等を手伝っている。	全施設
	②年齢や障がいの有無等に関わらず、あらゆる市民が利用しやすいように工夫を行っている。		<input type="checkbox"/> S・A・B・C		
3) 適正な開館時間	①開館時間が、設置条例もしくは提案した内容のとおり運用されている。	<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書 ・出勤簿やタイムレコーダー記録 	S・ <input type="checkbox"/> A・B・C		全施設
	②閉館時間が、設置条例もしくは提案した内容のとおり運用されている。		S・ <input type="checkbox"/> A・B・C		
4) 指揮命令系統が明確な執行体制	①開館時間中は常に、運営管理全体の責任者や各業務の責任者が明確な組織体制となっている。(兼任体制、サブ責任者体制も可)	<ul style="list-style-type: none"> ・事業報告書 ・ヒアリングによる確認 	S・ <input type="checkbox"/> A・B・C		全施設
	②実務を担当しない管理者階層よりも、実務に関わる者が中心となった機動的な組織である。		S・ <input type="checkbox"/> A・B・C		
5) 適正な配置職員数	①配置人数が、仕様書および事業計画書のとおり運用されている。(当日人数ではなく記録を確認)	<ul style="list-style-type: none"> ・出勤簿やタイムレコーダー記録 ・現地調査時の目視確認 	S・ <input type="checkbox"/> A・B・C		全施設
	②職員の入れ替えがあまり多くはなく、1年未満の経験が浅い職員は少ない。		S・ <input type="checkbox"/> A・B・C		

【 指定管理者からのコメント】	【 特記事項 】

〔評価ランク〕
 4段階評価 S…優れている A…標準的である B…やや劣っている C…早急な改善が必要である
 2段階評価 A…適 C…不適 ※該当しない項目は評価不要

評価項目	評価基準	評価方法	評価		対象施設
			評価ランク	コメント	
(2)サービス水準					
1)適切な受付対応	①施設職員が接客マニュアルを熟知している。 (マニュアルがない場合は、全員が同じ対応ができているかを確認のこと)	・マニュアル内容の聞き取り確認 ・電話対応の覆面調査 ・受付対応の現地調査	S・ <input type="checkbox"/> A・B・C	運営マニュアルをセンター職員がきちんと把握し、適切な受付対応が実施できている。 平成30年度当初に実施した利用者アンケートでも、職員の対応は高く評価されている。 (スタッフの対応「満足」:75%「どちらかといえば満足」:25%)	全施設
	②電話での対応で施設名を明確に名乗り、ビジネスマナーにのっとった言葉使いを行っている。		<input type="checkbox"/> S・A・B・C		
	③受付での対応が親切で、初めての来館者にもわかりやすいように説明している。		<input type="checkbox"/> S・A・B・C		
2)指定管理事業の実施回数	①年間の指定管理事業実施回数が、仕様書での要求水準に比べ同等レベルになっている。	・年間実施回数(仕様書と事業報告書の比較確認)	S・ <input type="checkbox"/> A・B・C		全施設
	②事業計画書で提案した指定管理事業の実施回数と、同様レベルになっている。		S・ <input type="checkbox"/> A・B・C		
3)指定管理事業のバランス	①指定管理事業の対象者や実施テーマ等に、大きく偏りがみられない。	・事業計画書 ・事業報告書 ・ヒアリングによる確認	<input type="checkbox"/> S・A・B・C	福祉、防災、環境等、幅広い分野で事業やHPでの情報発信を実施している。また、必要に応じ、関係団体や市関係部局等との連携も行っている。	全施設
	②事業計画書で提案した指定管理事業の内容と、同等レベルになっている。		<input type="checkbox"/> S・A・B・C		
4)自主事業の実施	①年間の自主事業実施回数が、当初の提案内容と同様レベルになっている。	・事業報告書 ・ヒアリングによる確認	S・ <input type="checkbox"/> A・B・C		全施設
	②自主事業の対象者や実施テーマ等に、大きく偏りがみられない。		S・ <input type="checkbox"/> A・B・C		
5)工賃の推移	①作業領域の拡大や製品の開発等に努めており、作業工賃も上昇傾向にある。	・事業報告書 ・ヒアリングによる確認 ・現場チェック	S・A・ B・C		福祉作業所
	②それぞれの個性に合わせた作業指導ができるよう、工夫が行われている。		S・A・ B・C		
6)職員研修等の実施	①施設職員の資質向上に必要な職員研修を、年1回以上行っている。	・研修報告書等	<input type="checkbox"/> S・A・B・C	センター職員が年間1回は必ず外部研修を受講している。県内では専門研修の実施が多くないため、都内で実施されている研修を受講することもある。年度内にセンター職員2名がボランティアコーディネーターの資格を取得した。	全施設
	②研修参加者が特定職員に偏っておらず、全員の資質向上に資する仕組みとなっている。		<input type="checkbox"/> S・A・B・C		
7)提案事項の遵守	①事業実施以外のサービス向上策等について、当初の事業計画書で提案したことが着実に実現されている。	・事業計画書 ・事業報告書 ・ヒアリングによる確認	S・ <input type="checkbox"/> A・B・C		全施設

【 指定管理者からのコメント 】	【 特記事項 】
-------------------------	-----------------

〔評価ランク〕
 4段階評価 S…優れている A…標準的である B…やや劣っている C…早急な改善が必要である
 2段階評価 A…適 C…不適 ※該当しない項目は評価不要

評価項目	評価基準	評価方法	評価		対象施設
			評価ランク	コメント	
(3)利用者数向上への取り組み					
1)利用者数の推移	①施設の利用者数が、事業計画書で提案したものと同等レベルかそれ以上で推移している。	・事業報告書 ・ヒアリングによる確認	S・A・B・C	当初予測された来館者数(8,500人)に比べて、大幅な来館者増を達成している。(10,044人) 利用団体や来館者一人ひとりへの懇切丁寧な対応やサービスの充実で利用者の向上を目指す姿勢が、利用者の定着につながっている。	福祉施設、学童保育室を除く
	②利用者数が前年よりも伸びるように、きめ細かい工夫がなされている。		S・A・B・C		
	③利用者数が例年と同等かそれ以上に推移している。		S・A・B・C		
2)稼働率の推移	①施設の稼働率が、事業計画書で提案したものと同等レベルかそれ以上で推移している。	・事業報告書	S・A・B・C		福祉施設、学童保育室を除く
	②稼働率が前年よりも伸びるように、または高い水準で安定するように、きめ細かい工夫がなされている。		S・A・B・C		
3)きめ細かい情報発信	①パンフレットやウェブサイト等で、施設の利用方法や利用料金等について、分かりやすく情報を発信している。	・事業報告書 ・ウェブサイトや広報物の確認 ・現地確認	S・A・B・C		福祉施設、学童保育室
	②日々の活動内容等がわかるように、利用者(もしくは家族)に継続的に情報が提供されている。		S・A・B・C		
4)積極的な広報活動	①施設や事業について、市の広報誌以外の多彩な方法で広報を行っている。	・事業報告書 ・ヒアリングによる確認 ・ウェブサイトや広報物の確認	S・A・B・C	「TOMATO 通信(毎月発行)」、「はじめの一步(季刊誌 年4回発行)」を発行し配布している。また、登録団体の拠点施設や協力店舗等に広報物の配架について協力を得ており、団体や地域とのつながりを築けている。	福祉施設、学童保育室を除く
	②パンフレットやウェブサイト等で、施設の利用方法や利用料金等について、分かりやすく情報を発信している。		S・A・B・C		

<p>【 指定管理者からのコメント】 案内パンフレットは、在庫の関係で現在は職員が作成したものを印刷し配布している。そのため、情報更新に対しても、その都度細かく対応できている。</p>	<p>【 特記事項】</p>
--	-----------------------

〔評価ランク〕
 4段階評価 S…優れている A…標準的である B…やや劣っている C…早急な改善が必要である
 2段階評価 A…適 C…不適 ※該当しない項目は評価不要

評価項目	評価基準	評価方法	評価		対象施設
			評価ランク	コメント	
(4)利用者意見の反映					
1)利用者意見の収集	①利用者アンケート等を年1回以上実施し、利用者意見の収集を行っている。	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケート ・個別面談記録等(福祉施設) 	S・ <input type="checkbox"/> A・B・C		全施設
	②利用者が意見や要望を出しやすいよう、ご意見箱の設置やウェブサイトでの投稿ページの設置などに取り組んでいる。		S・ <input type="checkbox"/> A・B・C		
	③アンケート以外で寄せられた問い合わせや要望を、利用者からの意見として吸い上げる仕組みがある。		S・ <input type="checkbox"/> A・B・C		
2)利用者満足度の高い運営利用者意見を反映させる仕組み	①利用者アンケートにおいて、回答者の60%以上が全項目で満足(とてもよい・よい)と回答している。	<ul style="list-style-type: none"> ・実施済みアンケート ・会議議事録 ・ヒアリングによる確認 	S・ <input type="checkbox"/> A・B・C	講座参加者アンケートの意見をもとに、開催曜日や時間を検討するなど、参加者の立場にたった事業計画に取り組んでいる。 また、他の事業(トマカフェ)でテーマとして取り上げ改善策の検討も行っている。	福祉施設を除く
	②利用者アンケート等の調査結果を取りまとめ、課題の抽出と改善対応を行っている。		<input type="checkbox"/> S・A・B・C		
3)苦情やトラブルへの対応	①アンケートやご意見箱等に寄せられた苦情等について、対応方法が定められている。	<ul style="list-style-type: none"> ・事業報告書 ・ヒアリングによる確認 	<input type="checkbox"/> S・A・B・C	組織内に、苦情等が寄せられた際の対応要綱が定められており、また、明確な体制も構築されている。 平成29年度は大きなトラブルや苦情等は発生していない。	全施設
	②過去1年間で寄せられた苦情等に対し、適切に改善策が講じられている。		S・ <input type="checkbox"/> A・B・C		

【 指定管理者からのコメント】 講座参加者アンケートの意見を次回以降の改善につなげており、他の事業のテーマ設定にも活かしている。	【 特記事項】
--	----------------

〔評価ランク〕
 4段階評価 S…優れている A…標準的である B…やや劣っている C…早急な改善が必要である
 2段階評価 A…適 C…不適 ※該当しない項目は評価不要

評価項目	評価基準	評価方法	評価		対象施設
			評価ランク	コメント	
(5)適正な維持管理					
1)建物・設備の管理	①仕様書や事業計画書の通りに、管理・点検が行われている。	<ul style="list-style-type: none"> ・仕様書と点検記録との突合 ・保守点検マニュアル ・修繕記録 ・現場チェック 	S・ <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> ・B・C		全施設
	②目に見える損傷等がなく、利用者が安全に利用できる状態が保たれている。		S・ <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> ・B・C		
	③定期点検等で報告された不具合等が適切に処理されている。		S・ <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> ・B・C		
2)備品の管理	①備品台帳に記載されている備品が、全て揃っている。(3点以上を現物確認)	<ul style="list-style-type: none"> ・仕様書と点検記録との突合 ・備品管理台帳 ・現場チェック 	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> ・C		全施設
	②利用者への貸出備品等が、損傷なく適切に管理されている。(3点以上を現物確認)		S・ <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> ・B・C		
3)清掃状況等の管理 (植栽管理含む)	①仕様書や事業計画書の通りに、管理・点検が行われている。	<ul style="list-style-type: none"> ・仕様書と業務記録との突合 ・清掃マニュアル(あれば) ・現場チェック 	S・ <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> ・B・C		全施設
	②目に見えるゴミ・汚れ、雑草や悪臭等がなく、美観が保たれている。		S・ <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> ・B・C		

【 指定管理者からのコメント】	【 特記事項 】
------------------------	-----------------

〔評価ランク〕
 4段階評価 S…優れている A…標準的である B…やや劣っている C…早急な改善が必要である
 2段階評価 A…適 C…不適 ※該当しない項目は評価不要

評価項目	評価基準	評価方法	評価		対象施設
			評価ランク	コメント	
(6)安全安心の確保					
1) 警備業務・施設巡回業務	①仕様書や事業計画書どおりに警備業務や施設巡回業務が行われている。	・巡回記録、警備記録 ・ヒアリングによる確認	S・ <input type="text" value="A"/> ・B・C		全施設
	②各室の鍵について保管場所を定め、持出簿を活用するなど、適切に管理されている。		S・ <input type="text" value="A"/> ・B・C		
2) 緊急時への備えや事故防止策	①緊急対応マニュアル等が整備されており、職員が内容を熟知している。	・マニュアル内容の聞き取り確認 ・避難訓練等の記録 ・AEDの点検記録(あれば)	S・ <input type="text" value="A"/> ・B・C		全施設
	②緊急時の連絡体制が構築されており、避難訓練等を定期的に行っている。		S・ <input type="text" value="A"/> ・B・C		
	③消火器やAED、緊急放送設備など、施設に設置されている緊急対应用備品が定期的に点検・整備されている。		S・ <input type="text" value="A"/> ・B・C		

【 指定管理者からのコメント】	【 特記事項 】

〔評価ランク〕
 4段階評価 S…優れている A…標準的である B…やや劣っている C…早急な改善が必要である
 2段階評価 A…適 C…不適 ※該当しない項目は評価不要

評価項目	評価基準	評価方法	評価		対象施設
			評価ランク	コメント	
(7)個人情報の保護					
1)適切な取り扱い	①戸田市個人情報保護条例に基づいた個人情報保護マニュアル等が整備されており、職員が内容を熟知している。	・マニュアル内容の聞き取り確認 (存在確認では不可) ・現場チェック	S・ <input type="text" value="A"/> ・B・C		全施設
	②利用者の個人情報は、鍵付きのキャビネットで保管するなど、適切な管理がなされている。		S・ <input type="text" value="A"/> ・B・C		
2)職員の育成	①個人情報の取り扱いに関するマニュアルやルールについて、年1回以上、職員研修等の理解度向上に取り組んでいる。	・研修報告書等	S・ <input type="text" value="A"/> ・B・C		全施設

【 指定管理者からのコメント】	【 特記事項 】
------------------------	-----------------

評価項目	評価基準	評価方法	評価		対象施設
			評価ランク	コメント	
(8)適正な会計事務の執行					
1)適切な経理処理	①経費の出納帳への記載は、伝票に基づいて行われている。(3項目程度ランダムに実伝票を確認)	・伝票を現場でチェック ・出納簿を現場でチェック	<input type="text" value="A"/> ・C		全施設
	②現金の取り扱いが発生する場合は、複数チェック体制が構築され、遵守されている。		<input type="text" value="A"/> ・C		
2)専用口座での管理	①指定管理に関する経費等は、別段口座で管理され、帳簿類も明確に区分されている。	・通帳(コピー可)	S・ <input type="text" value="A"/> ・B・C		全施設

【 指定管理者からのコメント】	【 特記事項 】
------------------------	-----------------

〔評価ランク〕
 4段階評価 S…優れている A…標準的である B…やや劣っている C…早急な改善が必要である
 2段階評価 A…適 C…不適 ※該当しない項目は評価不要

評価項目	評価基準	評価方法	評価		対象施設
			評価ランク	コメント	
(9)収支状況					
1)施設の収支決算状況	①赤字決算に陥っていない。	・事業報告書	A	・ C	全施設
	②予算と決算に大きな相違があった場合は、その相違の理由が適確である。		S	・ A ・ B ・ C	
2)費用削減の工夫	①利用者サービスの水準が低下しない範囲で、費用削減に取り組んでいる。	・ヒアリングで確認	S	・ A ・ B ・ C	福祉施設・学 童保育室を除く
3)収入増加の工夫	①前年よりも収入が増加している。	・ヒアリングで確認	/		利用料金制度 の導入施設
	②利用者数の増加や稼働率の向上等に取り組み、収入増加を図っている。		/		
	③利用料収入以外の収入増加策に取り組み、収入の複線化を図っている。		/		
4)団体の収支決算状況	①経常利益率(経常利益÷売上高×100(当期経常増減額÷経常収益×100)がプラスになっており、赤字決算に陥っていない。	・ヒアリングで確認	A	・ C	全施設
	②借入金に依存した資本構造ではなく、自己資本比率(自己資本(または正味財産)÷総資本×100)が30%以上となっている。		A	・ C	
	③流動比率(流動資産÷流動負債×100)が100%以上となっており、事業継続の安全性に不安がない。		A	・ C	

【 指定管理者からのコメント】	【 特記事項 】
------------------------	-----------------

〔評価ランク〕
 4段階評価 S…優れている A…標準的である B…やや劣っている C…早急な改善が必要である
 2段階評価 A…適 C…不適 ※該当しない項目は評価不要

評価項目	評価基準	評価方法	評価		対象施設
			評価ランク	コメント	
(10)その他					
1) 関係法規等の遵守	①業務に従事する職員は関係法規等の習得が適切に行われているか。	・研修報告書等 ・ヒアリングで確認	A	・ C	全施設
	②関係法規等の改正や管理上の各種取扱い通知等に的確に対応して取扱われているか。		A	・ C	
2) 一括委託の禁止	①業務の一括委託などは行われていないか。	・委託契約書等の関係書類で確認	A	・ C	全施設
3) 文書の管理・保存	①文書の管理・保存が適切に行われているか。	・戸田市文書管理規定等に基づいた文書の管理・保存がされているか確認	A	・ C	全施設
4) 利用許可業務	①利用料金は適正に設定されているか。	・利用料金が市と協議した設定となっているか確認 ・関係書類により確認	A / C		全施設
	②利用料金の減免の手続きは適正に行われているか。		A / C		
5) 環境への配慮	①環境に配慮した管理運営が行われているか。	・省エネルギーやリサイクルの推進を努めているか関係書類や現状を確認する	A	・ C	全施設
6) 保険への加入	①賠償保険に加入しているか	・保険証書等により賠償保険の保険内容等を確認する	A	・ C	全施設
7) 業務実施の体制及び確実性の確立	①業務の処理過程におけるチェック機能は確保されているか	・業務処理を確認できる各種規程などにより確認する	A	・ C	全施設

【 指定管理者からのコメント 】	【 特記事項 】
-------------------------	-----------------