

(別紙4-1)

戸協第595号

令和5年8月31日

公益財団法人戸田市文化スポーツ財団
理事長 川端 富士夫 様

戸田市長 菅原文 仁



令和4年度 モニタリング結果について (新曽南多世代交流館)

過日、実施いたしました標題の件について、下記及び別紙1のとおり通知します。

つきましては、ヒアリング時の助言や指摘、評価結果について、今後の指定管理業務に活用していただくとともに、別紙5-1に今後の対応等について記入していただき、通知日から30日以内に協働推進課に提出していただきますようお願いいたします。

4段階評価

評価ランク	個 数
S : 優れている	5 / 56
A : 標準的である	48 / 56
B : やや劣っている	3 / 56
C : 早急な改善が必要である	0 / 56

2段階評価

評価ランク	個 数
A : 適	16 / 16
C : 不適	0 / 16

※ 上記の評価ランクは、あくまで評価項目に対する評価であり、指定管理者の適否を評価するものではありません

評価の詳細については、別紙1をご覧ください

(別紙 1)

【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

モニタリング評価シート

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 checked="" 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 checked="" 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) 	S・ <input checked="" type="checkbox"/> A・B・C	利用者からの意見を踏まえ、令和5年3月に1階多目的トイレの修繕を行い、あらゆる市民が利用しやすいように配慮している。	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。		S・ <input checked="" type="checkbox"/> 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 checked="" type="checkbox"/> A・B・C	適切に運用されていることを確認した。	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 checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> A・B・C	1日を通して、必ず職員が1人以上いる体制をとっている。体調不良者が突発的に出た際も、出勤可能な職員にて対応している。	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 checked="" 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 checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> A・B・C		

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

(別紙 1)

【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施設職員が接遇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) 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用を行っている。 ②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。	・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 <input checked="" type="checkbox"/> S・A・B・C <input checked="" type="checkbox"/> S・A・B・C	マニュアルが完備されていることを確認した。利用者アンケートにおいても、いつも丁寧に親切な対応が良いといった意見が多く見受けられ、職員の対応に関する満足度が97.5%と高い水準であると判断できる。(不満という回答はなかった)	全施設
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。 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。	・年間実施回数(仕様書と事業報告書の比較確認)	S・A・ <input type="checkbox"/> B・C S・A・ <input checked="" type="checkbox"/> B・C	新型コロナウイルス拡大防止の観点から、やむを得ず中止・延期となった事業が1事業のみあったが、それ以外は感染拡大防止策を徹底した上で、実施されている	全施設
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。 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。	・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 S・ <input checked="" type="checkbox"/> A・B・C	特定の世代に偏らないように事業計画を行い、実施されている。	全施設
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等レベルになっている。 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。	・事業報告書 ・ヒアリングによる確認	S・A・ <input type="checkbox"/> B・C S・ <input checked="" type="checkbox"/> A・B・C	同上	全施設
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。 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。	・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 S・A・B・C		福祉作業所
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。 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。	・研修報告書等	S・ <input type="checkbox"/> A・B・C S・ <input checked="" type="checkbox"/> A・B・C	年一回以上の研修を行っていることを確認した。また、パート員含めた全職員に、研修内容を共有していることを確認した。	全施設
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	<input checked="" type="checkbox"/> S・A・B・C	事業計画書通りに実施されていることを確認した。また、貸室全室でWi-Fi設置し、令和5年5月より利用開始し、さらなるサービス向上に努めている。	全施設

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

(別紙 1)

【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	新型コロナウイルスの影響により、昨年度までは利用者減となっていたが、今年度は利用者数、利用件数共に前年度より25%上昇し、コロナ前の水準に戻ってきている。(個人利用が増加している)	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	上記に伴い、稼働率も42.1%に上昇。中でも多目的室の稼働率が高いため、他の貸室の用途も可能な限り広げるなど、工夫をしている。 また、貸室全室にWi-Fi設置(フリースペースはe-TODAスポット有)でサービス向上に努めるなど、工夫がされている。	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	さくらパル通信や施設HPに加えて、市のソーシャルメディアや戸田公園ガイドを活用した周知を行うなど、積極的な情報発信に取り組んでいる。	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		

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

(別紙 1)

【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。	・利用者アンケート ・個別面談記録等（福祉施設）	S・ <input checked="" type="checkbox"/> A・B・C	利用者アンケートを年1回実施する他に、各講座後のアンケートやご意見箱の設置により、多数の意見収集をしている。 今年度、ご意見箱にていただいた意見を基に、埼玉新聞の閲覧再開や1階多目的トイレ修繕など、すぐに対応していることを確認した。	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 checked="" 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 checked="" 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	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。	・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 checked="" type="checkbox"/> A・B・C	利用者アンケートにおいて、施設の雰囲気・印象、職員の対応・態度、利用案内すべての項目で満足度84%を超えている。さらに、アンケート結果をもとに更なる改善に取り組んでいる。	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。		S・ <input checked="" type="checkbox"/> 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。	・事業報告書 ・ヒアリングによる確認	S・ <input checked="" type="checkbox"/> A・B・C	積極的に利用者に声掛けを行うなど、苦情が出ないようにあらかじめ対応をしているため、苦情はなかった。	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 checked="" type="checkbox"/> A・B・C		

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

(別紙 1)

【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とおり、管理・点検が行われている。	・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・B・C	定期点検において報告された不具合については、迅速に対応している。	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・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・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)	・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・C	毎月1回自主点検を実施し、損傷や紛失のないよう適切に管理されている。	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・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とおり、管理・点検が行われている。	・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・B・C	施設は非常に清潔に保たれており、利用者満足度アンケートの「利用施設の整備状況(清掃状況、附属設備及付帯設備の状況等)」においても、利用者の満足度が非常に高い(満足度95%)。	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。		<input type="checkbox"/> S・A・B・C		

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

(別紙 1)

【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・ 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・ 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・ A ・B・C	12/19に新曽南庁舎消防訓練に職員2名参加。4階での火事を想定し、避難経路を確認。また、消火訓練を行った。 施設に設置されている緊急対応用備品については、新曽南庁舎を管理する水安全部が適切に点検を行っている。	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・ 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応用備品が定期的に点検・整備されている。		S・ A ・B・C		

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

(別紙 1)

【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個人情報の保護に関する法律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。	・マニュアル内容の開き取り確認(存在確認では不可) ・現場チェック	S・ <input type="checkbox"/> 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="checkbox"/> A・B・C		
2) 職員の育成	①個人情報の取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="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) 適正な経理処理	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="checkbox"/> A・C	現金の取り扱いは2人で行うようにしており、さらに早番と遅番が入れ替わるタイミングでもチェックを行っている。	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="checkbox"/> 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="checkbox"/> A・B・C		全施設

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

(別紙 1)

【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 ・ヒアリングで確認	A	物価高騰に伴う光熱費の高騰となったが、収益事業の黒字で補填できたことを確認した。	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		
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	職員用パソコンを購入ではなく賃貸借契約（リース）とするなど、12件の賃貸借契約をしている。	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	S・A	利用者数、利用件数の増加に伴い、収入増加している。また、さくら商店（駄菓子屋）や自動販売機、ゴミ収集券の販売など、施設利用料以外の収入を確保し、収入増加の工夫が行われている。	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。		S・A		
	②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。		S		
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		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		
	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		

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

(別紙 1)

【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。	・戸田市文書管理規程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】
----------------	--------