

期末モニタリング 評価のポイント

項目	評価のポイント（確認方法、評価基準）
1. 施設の管理運営・事業 ○業務要求水準書・事業計画書に基づく事業（施設の貸出業務等の各種業務）が適切に実施されているか ○事業計画書で設定された目標値（利用者数、施設稼働率、収入額等）が達成されているか	・年度事業報告書で確認（年度事業計画書と照合） ・目標値の80%～120%の範囲はB評価 ・それ以上の場合はA評価、以下の場合はC評価 ・目標値以下であっても、やむを得ないと思われる事情（理由）がある場合は考慮する。 ・複数の目標値がある場合、総合的に判断 ・目標値が設定されていない場合は、重点事項として目標に掲げた事項などの実施状況を総合的に判断する。
2. 利用者の公平確保 ○施設の貸出や事業への参加、申し込みの手続きが公平に行われているか ○利用料、使用料が適切に徴収されているか ○減免の申請手続きが適正に処理されているか	・使用料、利用料の徴収率、減免関連の書類を確認 ・適正（徴収率98%以上）であればB評価 ・問題がある場合はC評価 ・基本的にA評価は想定していない
3. 職員の配置、研修等 ○業務要求水準書・事業計画書に基づき人員（人数、有資格者）を適切に配置しているか ○職員の技能向上のための研修機会等を設定しているか ○職員の健康診断を実施しているか ○利用者への接客マナー・対応は適切か	・人員配置、研修機会の設定等については、書類、ヒアリングにより確認 ・接客マナーなどについては、月報（日報）の苦情等の記録により確認 ・職員配置など業務要求水準書に記載されている事項すべてが適正に実施されている場合（かつ接客マナーに関する苦情がほとんどない）は、B評価 ・業務要求水準書の内容を満たしていない事項が1以上ある場合（又は、接客マナーに関する苦情が多数ある場合）は、C評価 ・健康診断については、業務要求水準書で記載されている施設とそうでない施設があるので要注意 ・基本的にA評価は想定していない
4. 施設の維持管理業務（清掃、植栽管理など）及び保守点検 ○業務要求水準書・事業計画書に基づき適切に実施され、施設の機能、安全面等が確保されているか ○異常があった場合は、速やかに交換や修繕等の措置を講じているか ○上記の記録が適切に保管されているか	・清掃、保守点検等の記録を確認 ・業務要求水準書のとおりの内容（箇所、回数等）で実施されており、その品質に問題がなかった（及び苦情もほとんどなかった）場合はB評価 ・業務要求水準書の内容を満たしていない事項が1以上ある場合（又は、維持管理に関する苦情が多数あった場合）は、C評価 ・基本的にA評価は想定していない

5. 施設の修繕 ○指定管理者が行うべき修繕を適切に行い、町に報告しているか ○上記以外の修繕は、把握した段階で町に報告し協議しているか ○利用者の安全、施設サービスに関わる修繕に速やかに対応しているか ○上記の記録が適切に保管されているか	・修繕の記録で確認 ・修繕の内容（質、スピード）、町への協議（相談）のタイミングなどについて総合的に判断し、利用者サービスに支障が生じるなどの大きな問題がなければ B 評価 ・大きな問題があった場合は C 評価 ・基本的に A 評価は想定していない
6. 備品管理 ○町と指定管理者の備品が明確に区分されているか ○指定管理料から購入した物品は備品台帳に追加しているか	・備品管理台帳を確認 ・新規に購入備品がある場合は現物も確認 ・適正に管理されていれば、B 評価 ・問題があった場合は C 評価 ・基本的に A 評価は想定していない
7. 安全・危機管理 ○事故発生時、災害時の対応策（マニュアル）を作成し、訓練等を実施しているか ○施設に管理責任者及び防火責任者を配置しているか	・事故発生時の、災害発生時の対応策（マニュアル）が作成されているか確認 ・訓練の実施や職員への教育が行き届いているか、書類（実施記録）、ヒアリングで確認 ・施設管理に必要な（業務要求水準書に記載された）責任者を置いているか確認 ・適正であれば、B 評価 ・問題があった場合は C 評価 ・基本的に A 評価は想定していない
8. 個人情報の管理 ○町個人情報保護条例及び施行規則に沿った規定を備え、職員に周知しているか	・規定等の存在、その実施状況を書類等で確認 ・職員への周知の状況（方法）をヒアリング等で確認 ・適正であれば、B 評価 ・問題があった場合は C 評価 ・基本的に A 評価は想定していない

9. 利用者ニーズの把握・反映 ○利用者の意見や要望等を把握する取組を行っているか ○利用者からの意見や要望等を町に報告するとともに、可能なものは管理運営に反映しているか ○その他、地域との交流、利用者サービス向上に積極的に取り組んでいるか	・利用者の意見や要望を把握する取組の実施記録を確認 ・意見や要望への対応の記録を確認 ・適正（一定の取組を実施し、対応も適切）であれば、B 評価 ・問題があった場合は C 評価 ・利用者ニーズの把握と反映、地域との交流（イベントへの参加等）に積極的に取り組んでいるなど一定の評価を行うに値する場合は A 評価もあり
10. 自主事業の実施 ○当該年度の事業計画書に基づく自主事業が適切に実施されているか	・年度事業報告書（自主事業の実施報告書等）を確認 ・事業計画書のとおり（回数、内容）実施されていれば、B 評価以上 ・事業計画書の内容以下であった場合は、C 評価 ・指定管理者の特性が十分に活用された内容であり、施設効用の発揮、利用者数の増加に結びついているなど一定の評価を行うに値する場合は A 評価もあり ・自主事業の実施が業務要求水準書、事業計画書に位置づけられていない施設は該当なし（記入不要）
11. 経費節減 ○提案書等に基づく経費節減プランが実施されているか ○清掃、警備、保守点検、修繕等の業務の再委託が適切な水準・内容かつ最小の経費で実施されるように工夫されているか ○その他、経費縮減の取組がなされその効果があったか	・事業計画書、事業報告書、再委託や修繕の記録等により確認 ・事業計画書に記載された経費削減プランが実施されていること（ある場合）、再委託が適正な方法、経費で実施されていれば B 評価 ・問題がある場合は C 評価 ・計画に位置づけた経費節減の効果が著しかった場合、又はそれ以外に経費を軽減するための具体的な取組が積極的に実施されその効果が認められる場合は、A 評価もあり
12. 環境への配慮 ○宮代町地球温暖化対策実行計画（事務事業編）準じ、環境に配慮した取組を行っているか	・具体的な取組内容を確認 ・温室効果ガスの削減に向けた取組項目に記載された事項が実施されている場合は B 評価 ・それ以下の場合は C 評価 ・基本的に A 評価は想定していない

1 3. 利用者への情報提供 ○施設の利用に関する情報や手続きは、市民にとって分かりやすいものになっているか ○ホームページや施設だより等の取組を行っているか	・現場確認やホームページ等の実施事実で確認 ・特に問題がなければ B 評価 ・現場に問題がある、又は事業計画に記載された事項（HP 作成等）が実施されていない場合は C 評価 ・HP への情報の更新が頻繁に行われるなど、市民への情報の提供や施設利用のわかりやすさ向上に積極的に取り組んでいるなど一定の評価を行うに値する場合は A 評価もあり
1 4. 会計管理 ○指定管理に関する経費と団体の運営経費を区分して適正に管理しているか ○年間の運営は事業計画書（収支計画）の各費目の金額から逸脱することなく執行されているか	・会計帳簿、事業報告書で確認 ・適正であれば B 評価 ・問題がある場合は C 評価 ・基本的に A 評価は想定していない
総合評価 ○施設の設置目的に沿った運営が行われ、サービスの向上が図られているか ○利用者の満足度は確保されているか ○その他、業務内容に関する総合的な所見 【評価事項】 （上記 1 ～ 1 4 を含め、民間活力の導入の効果、市民サービス向上・施設効用の発揮という観点で評価すべき取組を列記） 【改善事項】 （上記 1 ～ 1 4 を含め、管理運営上の課題、改善すべき事項、今後期待することを列記）	・左記について、できるだけ簡潔に記載する。 ・評価事項、改善事項については、1 ～ 1 4 での記載事項のほか、それらに含まれない（当てはまらない）ものがあれば記載する。 ・評価欄には、1 ～ 1 4 の A、B、C の数を記載する。