

モニタリング・評価シート（案）

指定管理者制度導入施設のモニタリング・評価シート

施設名	
指定管理者名	
調査日時	
調査者氏名	
指定管理者立会い者氏名	

評価項目	評価基準	チェックポイント	確認方法	吹田市評価	吹田市コメント
1 管理運営体制	(1) 人員体制	ア サービスを提供する上で、適切な管理運営体制を構築している。	適切な管理運営体制が構築されているか、人員配置及び組織体制を確認する。	書類	
		イ 必要な資格、経験等を有する人員が確保されている。	法令等に基づき当該施設の管理運営に必要な資格や経験を持つスタッフが配置されているかを確認する。	書類、聞き取り	
		ウ 職員の雇用契約、労働時間等が労働関係法令を遵守したものである。	主に以下の点を確認する。 (1)雇用契約書を交わしているか、(2)労働時間は法令を遵守したものであるか、(3)賃金は最低賃金法を遵守しているか、(4)社会保険、労働保険に加入しているか。	書類	
	(2) 研修	ア 業務内容、接遇、人権啓発及び火災、地震等の緊急時の対応に関する研修その他業務遂行上必要な研修を行っている。	研修内容、方法、参加者を確認する。	書類、聞き取り	
		(3) 個人情報保護	ア 個人情報を適切に管理し、漏洩、滅失等の事故防止対策を講じている。	マニュアルの整備状況や具体的な対策を確認する。	書類、聞き取り
	イ 個人情報が適正に取り扱われるよう、職員への指導、研修が適切になされている。		指導、研修内容を確認する。	書類、聞き取り	
	(4) 文書管理	ア 業務日誌等の報告書、設備等の点検記録を整備、保管している。	業務日誌等の報告書、設備等の点検記録が適切に整備、保管されているかを確認する。また、利用者等からの苦情、要望等があれば、記録されているかを確認する。	書類、聞き取り	
		イ その他、作成又は受領した文書の管理及び保存が適切に行われている。	文書が適切に管理、保存されているかを確認する(文書管理簿の整備等、管理の仕組みについても確認する)。	書類	
	(5) 再委託	ア 再委託の内容は、事前に市の承認を受けており、適切である。	事務を再委託する際には、事前に市の承認を得ているかを確認する。	書類	
		イ 再委託先から適切に業務報告をさせるなど、再委託業務を適切に管理している。	再委託業者からの報告書を確認する。なお、再委託契約で決められている報告の方法・頻度についても確認する。	書類、聞き取り	
(6) 経理事務	ア 経理に関する帳簿を備え、適切に経理事務を行っている。	経理帳簿等により、主に以下の点を確認する。 (1)必要な経理書類(経理簿等)が整備・保管されているか、(2)指定管理業務に係る会計と他の会計を区分して経理を行っているか、(3)支出内容や手続は適切か、(4)使用料・利用料金の收受・保管は適切か、(5)使用料の市への納付は適切か。	書類、聞き取り		
(7) 緊急時対応	ア 緊急時の対応マニュアルが整備され、定期的に訓練等を行っている。	マニュアルの整備、訓練の実施状況等を確認する。	書類、聞き取り		
	イ 事件、事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されている。	緊急連絡網や市等関係機関への通報ルートが整備されているかを確認する。	書類、聞き取り		
	ウ 事件、事故、災害等が発生した場合、遅滞なく市に連絡している。	事件、事故等が発生した場合、遅滞なく市に連絡しているかを確認する。	書類、聞き取り		
(8) 報告書等	ア 事業計画書、報告書等、必要な書類を市に提出している。	協定書等で提出が義務付けられている書類が、提出期限までに市に提出されているかを確認する。また、記載項目が協定書等に沿ったものかを確認する。	書類		
(9) 保険	ア 施設賠償責任保険等、必要な保険に加入している。	保険証券により内容を確認する。	書類		
2 管理運営内容	(1) 基本事項	ア 開館日、開館時間等を遵守している。	日報、警備記録等により、定められた開館日、開館時間等を遵守しているかを確認する。	書類、聞き取り	
		イ 危険箇所等を的確に把握し、適切な事故防止策を講じている。	マニュアルの整備、対策の実施状況を確認する。	書類、聞き取り、目視	

評価項目	評価基準	チェックポイント	確認方法	吹田市 評価	吹田市コメント			
19 20 21 22 23 24 25 26 27	(2)維持管理	施設の保守管理を適切に行っている。	主に以下の点を確認する。 (1)法定・定期点検等の実施状況、(2)施設外構・内部に破損や異常がないか、(3)市の了解のない改造がないか。	書類、聞き取り、目視				
	イ	施設の清掃や衛生管理を適切に行っている。	主に以下の点を確認する。 (1)清掃業務(再委託を含む)の実施状況、(2)清掃が適切になされ美観を損なっていないか、(3)トイレトペーパーや石鹸等衛生用品が適宜補充されているか、(4)植栽が適切に剪定されているか。(施設の内部、外構とも目視により確認する)	書類、聞き取り、目視				
	ウ	施設の保安・警備を適切に行っている。	主に以下の点を確認する。 (1)保安・警備業務(再委託を含む)の実施状況、(2)窓口での監視や館内の巡回等により、不審者の侵入に対して監視ができていないか、(3)鍵の管理が適切か、閉館時、施設が施錠されているか。	書類、聞き取り、目視				
	エ	備品台帳を整備し、備品の管理を適切に行っている。	主に以下の点を確認する。 (1)備品台帳の整備状況、(2)備品の保管状況、(3)備品が正常な状態で利用可能かどうか。	書類、目視				
	オ	建物・設備・備品の修繕を適切に行い、又は市に修繕の必要箇所を報告している。	建物、設備等が利用に支障をきたすような状態のまま放置されていないかを確認する。	書類、目視				
	3	事業運営	施設の設置目的に合致した主催事業(委託事業)を適切に実施している。	主に以下の点を確認する。 (1)内容、回数、参加者数等の実施状況、(2)内容が施設の設置目的に合致しており、効果が上がっているか。	書類、聞き取り、利用者アンケート			
			施設の設置目的に合致した自主事業を適切に実施している。	主に以下の点を確認する。 (1)内容、回数、参加者数等の実施状況、(2)内容が施設の設置目的に合致しており、効果が上がっているか。	書類、聞き取り、利用者アンケート			
	4	経費削減	管理経費削減に向けての努力がされている。	管理経費削減の方策、実施状況、効果を確認する。	書類、聞き取り			
			省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされている。	市の環境施策を理解し、適正な環境配慮がなされているかを確認する。	書類、聞き取り			
			(1)利用者対応	使用許可、案内等を迅速かつ適切に行っている。	主に以下の点を確認する。 (1)審査基準等に基づき、迅速かつ適切に使用許可を行っているか、(2)特定の団体や個人に偏ることなく、平等な利用が確保されているか、(3)案内業務等を迅速かつ適切に行っているか。	聞き取り、利用者アンケート		
	28	利用者満足度	イ	言葉遣い、態度、服装等の接遇が適切である。	職員の接遇は適切かを確認する。	聞き取り、利用者アンケート		
			ウ	苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応している。	利用者等から苦情、要望等があれば、すぐに対応できるものは対応し、すぐに対応できないものについても日報等に記録し検討を行うなど適切に対応しているかを確認する。	聞き取り、利用者アンケート		
			2	利用者サービス	利用者サービス向上及び利用促進を図るための取組を行っている。	利用者サービス向上及び利用促進を図るための取組を行い、効果が上がっているかを確認する。	書類、聞き取り	
					講座やイベントは利用者に満足できるものである。	講座やイベントの質が高く、利用者の満足を得ているかを確認する。	利用者調査	
	33	ウ	利用者アンケート等、利用者ニーズの把握を行い、サービスの向上に向けて取り組んでいる。	利用者アンケート等の実施状況、その結果の反映状況を確認する。	書類、聞き取り			
			エ	施設の利用案内や事業の開催案内をパンフレットやホームページ等により、適切に行っている。	市報やパンフレット、ホームページ等により、施設の利用案内や事業の開催案内等がなされているかを確認する。	書類、聞き取り、利用者アンケート		
	35 36	4	サービス提供の継続性及び安定性	(1)施設の管理運営に係る経営状況が健全であり、継続的かつ安定的なサービス提供が可能である。	事業報告書等により、継続的かつ安定的な施設の管理運営が可能であることを確認する。	書類、聞き取り		
				(2)指定管理者の財務状況	団体本体の財務状況も健全であり、引き続き、安定的かつ継続的な管理運営を行うことが可能である。	収支計算書(財務諸表)等により、団体本体の財務状況が健全であることを確認する。	書類、聞き取り	

記入上の注意

(1)指定管理者による管理状況を評価基準に基づき評価し、評価欄及びコメント欄に記入してください。

ア 評価欄の記入方法

(ア)評価項目1～23については、協定書等の履行状況の適否の確認・評価を行ってください(市によるモニタリング・評価)。

- A 協定書等を遵守し、適切である。
- B 協定書等を概ね遵守しているが、一部に課題がある。
- C 協定書等を遵守しておらず、改善が必要である。

(イ)評価項目24～34については、協定書等で定めるサービス水準や仕様との比較評価を行ってください(市及び第三者によるモニタリング・評価)。

- S 協定書等を遵守し、その水準よりも優れた内容である。
- A 協定書等を遵守し、その水準に沿った内容である。
- B 協定書等を概ね遵守しているが、一部に課題がある。
- C 協定書等を遵守しておらず、改善が必要である。

(ウ)評価項目35,36については、事業報告書、収支計算書(財務諸表)等により、安定的かつ継続的なサービスの提供、管理運営が可能であるかの確認・評価を行ってください。

(市及び第三者によるモニタリング・評価)

- A 経営状況等が健全であり、安定的かつ継続的なサービス提供が可能。
- B 経営状況等に一部課題があるものの、安定的かつ継続的なサービス提供は可能。
- C 経営状況等に課題があり、改善に向けた取組が必要。

イ コメント欄には、優れた取組、課題や要改善事項について記入するほか、特記事項があれば記入してください。

(2)当該施設に適用がない項目は、評価欄に斜線を引いてください。

(3)施設により、適宜、評価項目を増やすことは差し支えありません。

(4)評価に当たっては、協定書等(基本協定書、募集要項、管理運営基準、事業計画書等)との整合性(協定書等で定める水準を満たしているか)を念頭に置いて評価を行ってください。