

## 指定管理者モニタリング結果 <概要>

### 1 対象施設

平成24年度に指定管理者による管理が行われ、モニタリングの報告対象とした施設

全51施設

▽ モニタリング提出対象施設の内訳

施設区分	該当施設の例	施設数
福祉施設	(デイサービスセンター、地域生活支援センター等)	24
文化関連集客施設	(コスモホール、交流文化館浅科)	2
レクリエーション施設	(宿泊施設、温泉施設等)	5
コミュニティ施設	(公会場、高齢者集会施設、農村研修施設等)	8
博物館	(子ども未来館、鎌倉彫記念館)	2
産業振興施設	(土づくりセンター、矢島地区地域再生施設等)	4
その他	(福社会館、高等職業訓練校等)	6
	合計	51

※地域コミュニティ施設のうち指定管理料の支払いを行っていない施設で、利用者が地元区などに限定される施設は対象外としております。

### 2 評価基準

#### (1) 小項目の評価基準

各チェックシートには、確認が必要な項目が設定されていて、その項目ごとに確認と評価を行います。確認は、書類確認又は実地調査により行い、事業、業務等が適正に執行されているか確認します。その確認に基づき、A、B、Cの3段階に評価します。評価基準は、各チェックシートの項目ごとに定めています。

#### (2) 中項目の評価基準

チェックシートの小項目ごとに確認、評価したものについて、中項目の評価を行います。中項目の評価は、項目ごとの評価結果を次の3段階に取りまとめて評価します。中項目評価は、モニタリングレポートの二枚目の各評価項目とリンクします。

**A** = 良好:小項目評価がAのみ又はBが2つ以下かつCが0の場合

**B** = 一部又は軽微な改善が必要だが概ね良好:小項目評価にBが3つ以上かつCが0の場合

**C** = 大幅な改善が必要又は仕様書で定めたことが未実施:小項目評価にCが1つでもある場合

#### (3) 総合の評価基準

チェックシートを活用して行った中項目の評価結果を基に、指定管理者によって提供されているすべてのサービスについて総合評価を行います。総合評価は、項目ごとの評価結果を次の3段階に取りまとめて評価します。

**A** = 良好:中項目評価がAのみ又はBが1つ以下かつCが0の場合

**B** = 一部又は軽微な改善が必要だが概ね良好:中項目評価にBが2つ以上かつCが0の場合

**C** = 大幅な改善及び指導が必要:中項目評価にCが1つでもある場合

指定管理者モニタリング結果 <概要>

評価の内容		A	B	C	非該当
<b>総合評価</b>		<b>46</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	
中項目① 住民の平等利用の確保		46	4	0	1
小項目	1 条例に基づく休館日や開館時間は遵守されているか。また、状況に応じての変更等は適切であったか。	49	1	0	1
	2 従事者の身だしなみや言葉づかいなど、接客マナーは適切であったか。	47	3	0	1
	3 案内板等の表示はわかりやすいものであったか。	46	4	0	1
	4 市民への広報等は適切に実施されているか、またホームページ等は見やすいものになっているか。【地域コミュニティ施設は対象外】	39	4	0	8
	5 利用者が限定されてしまうことはなかったか(業務内容により止むを得ないものは除く)。障がい者、子ども、高齢者等への配慮はされているか。	46	4	0	1
	6 アンケートの実施や意見聴取を行うなど、利用者が意見等を述べやすいような環境づくりに努めているか。	42	8	0	1
	7 苦情や要望、意見等に対し、適切かつ迅速に対応しているか。	48	2	0	1
中項目② 施設の有効活用と経費の縮減		45	6	0	0
小項目	1 業務について、処理・対応が速やかに、適切に行われていたか。	51	0	0	0
	2 事業やサービスの内容、講座やイベントなどは事業計画書のとおり問題なく実施されているか。	45	2	0	4
	3 管理区域、業務範囲について漏れなく的確に把握されているか。	47	4	0	0
	4 市との連絡調整は適時行われているか。	50	1	0	0
	5 地元や関係機関等との連携、情報交換は適切に行われているか。	46	5	0	0
	6 実施事業等の効用を高めるため、また、利用者数の増加につなげるため、実施した事業等を検証しながら、改善されていくよう取り組んでいるか。【地域コミュニティ施設は対象外】	26	16	0	9
	7 収支予算に基づき、適切な収入の確保や支出、また経費縮減対策などにより、健全な施設運営が行われているか。	46	5	0	0
	8 自主事業は事業計画書のとおり積極的に実施されていたか。【自主事業がない場合は空欄】	35	4	0	12
中項目③ 施設の管理運営体制		50	1	0	0
小項目	1 職員体制や配置人員は適切であるか。	47	1	0	3
	2 現場責任者、有資格者の配置、指揮系統や責任権限は適切であるか。	46	2	0	3
	3 従事者には休憩・休日が適切に与えられているかなど、適正な勤務体制がとられているか。	48	0	0	3
	4 法定帳簿(○労働者名簿、○賃金台帳、○出勤簿)が適正に整備されているか。【地域コミュニティ施設は対象外】	43	0	0	8
	5 業務日誌等は適切に整備・保管されているか。	49	2	0	0
	6 従事者への研修等は適切に実施されているか。	45	3	0	3
	7 施設の特事情や地域の実情を理解したうえで、施設運営業務が適切に行われているか。	44	4	0	3
	8 業務の再委託は適切に行われていたか。(委託先からの報告等も含む。【再委託がない場合は対象外】)	18	0	0	33

評価の内容		A	B	C	非該当
中項目④ 施設整備の管理		46	5	0	0
小項目	1 施設(駐車場等も含む)は整理整頓されかつ快適に保たれているか。	46	5	0	0
	2 備品は台帳整備のうえ、適切に管理されているか。	46	5	0	0
	3 各種点検業務を適切に実施しているか。	50	1	0	0
	4 設備等に異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、整備等を行っているか。	46	5	0	0
	5 改修や修繕が必要な場合、不具合が生じた場合は原因等を含めて、適時、市へ報告しているか。	47	4	0	0
	6 整備・修繕・事故・故障の履歴は整備・保管されているか。	50	1	0	0
	7 廃棄物は適切に分別され処理されているか。	49	1	0	1
中項目⑤ 施設の安全対策		50	1	0	0
小項目	1 マスターキーや金庫等の管理は適切か。	51	0	0	0
	2 緊急事態発生時の対処マニュアルや連絡体制・役割分担などが整備されているか。	48	3	0	0
	3 指定管理者の管理に起因する事故は発生していないか。	51	0	0	0
	4 避難経路が適切に確保されているか。	45	5	0	1
	5 避難等の訓練は実施されているか。	49	1	0	1
	6 建物内の巡視など、防犯業務は適切に実施されているか。	46	5	0	0
	7 利用者名簿等の個人情報を適切に管理し、漏えい、滅失等の防止のために必要な措置を講じているか。	49	2	0	0