

指定管理業務の実施体制

この項目では、指定管理業務の実施体制について評価します。仕様書、協定書等における実施体制についての項目がメインとなり、町側が求めている体制がきちんと執られているかどうかに着目します。施設の管理業務は、本来、町が行うべきものなので、その業務実施においては、指定管理者にも町と同様かそれ以上の水準が求められます。そのため、町例規等の遵守はもちろんのこと、各種マニュアルについても、町の方針と齟齬がないか留意する必要があります。マニュアル、記録等の整備に関して「事実確認」を行う項目が多いので、外部モニターと共にモニタリングする場合においては、特に施設所管課が気をつけて確認する項目です。

評価項目	説明
人 員 体 制	事業計画書に即した人員を適正に配置している。
	職員配置表等を参考に、事業計画書に掲載された適正な人員配置がなされているか、職員数に着目して確認します。
	業務に必要な資格、経験等を有する人員が確保されている。
	職員配置表等を参考に、専門資格や経験等を有する職員が配置され、町の求める水準でサービス提供できる体制にあるか、職員の質に着目して確認します。
外 部 委 託	労働法規等を遵守し、業務従事者等の労務管理を適正に行っている。
	職員配置表(シフト表)や人件費に着目して、労働時間や賃金などが労働法規と比べて適正な水準に保たれているかについて確認します。
	業務実施に必要となる研修等を実施している。
	施設管理(技能)、接遇、事業実施に必要な研修などが計画的に行われているか、研修計画、研修報告の内容に基づき確認します。
法 令 等 遵 守	外部委託を行う際は事前に町の承認を受け、適切に実施している。
	指定管理者は、施設の管理業務を行政処分により行っているため、その業務を再委託する場合には、町の承認を得る必要があります。承認にあたっては、その再委託が真に必要なものなのか、費用の点も含めて確認します。
個 人 情 報 保 護	外部委託を行う際は、寒川町内の企業の活用に努めている。
	地域内経済の活性化の観点から、単に関連企業への委託により安価に済ませるというのではなく、仕様書や協定書に基づき、福祉事業所も含めた町内企業の活用に努めているかについて確認します。
情 報 公 開	法令、条例等に基づき、業務を実施している。
	指定管理業務は行政運営の一部であるため、指定管理者には町と同様の対応が求められます。そのため、法令だけでなく条例等の遵守が必須となります。
管 理 記 録	個人情報保護に関する規程が整備されている。
	規程の整備状況について事実確認するとともに、町と同等以上の水準で対策が執られているか確認します。
報 告 連 絡 調 整	個人情報情報の漏洩・紛失等のないよう、対策を講じている。
	情報公開に関する規程が整備されている。
緊 急 時 対 応	協定書等に従い、情報を適切に管理、公表している。
	規程の整備状況について事実確認するとともに、協定書等に従い、町と同様の対応がとられているか確認します。
経 理 事 務	業務日誌等の記録を適切に整備・保管している。
	業務日誌は月例報告書等を作成するために必要となるものです。また、点検・修繕記録は、管理業務を的確に行っていることを示すとともに、指定管理者が行うべき小規模修繕の記録でもあるので、正確に記載されているか確認します。
緊 急 時 対 応	点検、修繕等に関する記録が適切に保管されている。
	各種報告書等を遅滞なく町に提出している。
緊 急 時 対 応	月例・年度報告書の提出のほか、指定管理者は行政機関の一部であり、最終的な責任は町に帰属するので、特に町への報告等に遅滞がないか確認します。
	事故、災害等の緊急時における連絡体制が確保されている。
緊 急 時 対 応	施設内における事故のほか、地震・火災等への対応マニュアル、指定管理者内での緊急連絡網、町との連絡手段などが整備されているかについて確認します。
	緊急時のマニュアル等が整備され、訓練等も実施している。
緊 急 時 対 応	事業計画書等に則り、適正な予算執行を行っている。
	事業計画書と比較して、極端に乖離した収支状況となっていないかについて確認します。
緊 急 時 対 応	収支に関する書類を整理し、適切な経理事務を行っている。
	不履行业務への支出を避けるため、支出にかかる領収書などを適正に整理しているか確認します。(H28年11月の平塚市における不履行业務に対する指定管理料支出の事例を踏まえて。) ※原本確認を行えば写しの提出は不要です。

指定管理業務の内容・水準

この項目では、実際の指定管理業務について評価します。条例、指定管理者募集要項、仕様書等にうたっている施設の設置目的や、事業の目標を鑑み、指定管理者との間で結んだ協定や事業計画書に記載のある事項が適切に実施されているかに着目します。施設(建物)の維持管理のほか、施設内で実施するソフト事業、施設特性に応じた自主事業など、住民へのサービス提供をメインに確認する項目が多いため、外部モニターとモニタリングを実施する場合は、特に、外部モニターに注力してもらう項目となります。

評価項目		説明
施設維持管理	仕様書等に従い、清掃・警備・環境衛生管理を適切に行っている。	業務日誌や清掃・警備記録、点検・修繕記録等を確認するほか、実地調査により施設の状況を確認します。
	仕様書等に従い、施設・設備・備品の保守管理を適切に行っている。	
	仕様書等に従い、施設の防火管理を適切に行っている。	
	条例等で定められた、開館日・開館時間等を遵守している。	開館日・開館時間等は条例等により定められているため、変更しようとする場合には、条例改正等が必要となります。
	必要な修繕等を適切に行い、町に報告している。	施設の管理責任は町に帰属するため、また、修繕の規模により、町と指定管理者とで実施主体を分けているため、必要な修繕を行う場合は、速やかに町に報告する必要があります。
利用者対応	施設の利用許可、案内等を適切・迅速に行っている。	利用者アンケート等の結果をもとに確認します。
	利用者に対して設備、備品等を適切に提供している。	
	利用者の安全確保のために必要な対策を講じている。	施設内の事故防止のためのマニュアルや、利用者の導線を確保するためのスペースの確保、サインの表示などに着目して確認します。
	言葉遣い、態度、服装等、適切な接遇を実施している。	実地調査のほか、利用者アンケート等をもとに確認します。
	利用料金の徴収を適切に行っている。	利用者数と収支を示す書類等により、利用料金の設定や、未収入済額等について確認します。
事業運営	事業計画書に則り、受託業務を実施している。	ソフト事業の部分について、町の求める水準に達しているか確認します。
	施設の設置目的に合致した自主事業を実施している。	住民サービス向上のための自主事業を積極的に実施しているか、一方で、施設の設置目的を逸脱しない内容であるか等について確認します。
	ホームページの管理等、必要な情報提供を適切に行っている。	施設のHP、各種チラシやポスター等で、施設利用や事業(イベント)に関する告知を適切に行っているか確認します。
	利用者や地域住民等との連携が図られている。	地域の学びの拠点として、利用者や地域住民等と円滑な連携が図られているかを確認します。
	利用団体等の活動のための支援が行われている。	利用団体等の活動活性化のための支援が行われているかを確認します。
	サービスの向上や利用の促進に向けた取り組みを積極的に行っている。	さらなる住民サービスの向上や利用の促進のための取り組みが行われているかを確認します。
	自ら目標を設定し、達成に向けた取り組みを積極的に行っている。	指定管理者自らが設定した目標に対しての取組状況や達成状況などを確認します。
環境配慮	仕様書等に従い、ごみの資源化・減量化等、環境への配慮に努めている。	ごみの資源化・減量化等に関する町の方針に基づいて、適正な分別等を行っているか確認します。
苦情等対応	苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応している。	苦情・要望に関する記録等のほか、利用者アンケート等を参考に確認します。
	苦情、要望等を整理し、遅滞なく町に報告している。	
利用者アンケート	利用者アンケート調査を実施し、利用満足度やニーズ等の把握に努めている。	利用者アンケートを実施しているか、またその結果が良好(できれば町直営時と同等以上)かどうかについて確認します。
その他		その他、施設特性に応じて、必要に応じて項目を追加します。

収支状況等

この項目では、指定管理者の管理能力(経営状況)について評価します。H26年度の総合体育館における指定管理者の撤退を踏まえ、指定管理業務を安定的かつ継続的に実施できるかどうかという点に着目し、指定管理者の収支の状況や、経営状況について確認します。総括評価時には、指定管理者選定委員会において意見をもらい、次年度以降の事業計画や次期指定管理者の選定の参考とします。

評価項目		説明
執行体制	指定管理業務専用の口座、帳簿等を用意し、適切な執行体制を備えている。	指定管理業務に係る経理は、指定管理者の自主事業を含む他の業務とは切り離して実施すべきであり、収支にかかる口座、帳簿等も専用のものを用意しなければなりません。
収支状況	収支予算書に対し、適正な収支状況を確保している。	収支予算書を確認し、安定的な収支状況であるか、また、報告書を確認し、予算書から大きく乖離した収支となっていないか確認します。
財務状況	安定的な指定管理業務を継続可能な、健全な財務状況を確保している。	指定管理者の事業者としての財務状況を確認します。財務諸表を確認し、財務状況の健全性と、管理業務の継続性について確認します。