

参 考

モニタリングチェックシートにおける評価項目の例示（施設により異なります。）

○ 業務の履行状況に関するもの

1 運營業務

利用の許可	申請受付の管理や使用許可等の状況は適切か。
利用料金の取扱い	利用料金の徴収、減免、還付などは適切か。
利用状況	利用者数、稼働率の管理を行っているか。
業務執行体制等	業務執行体制（人員配置や責任者等）は適切か。
	労働関係法令を遵守しているか。
	職員の資質向上、業務に必要な知識・技能の習得のために必要な指導、研修等を実施しているか。
暴力団等排除	宇部市暴力団排除条例、市民環境部長通知、協定書等で定める暴力団等排除の取組は適切か。
報告書等の提出	事業計画書・収支予算書は期限内に提出されたか。
	事業報告書・収支決算書は期限内に提出されたか。
意思疎通	施設の管理運営に関し更なるサービス向上を図るため、半期ごとのモニタリング評価時又は定期連絡会議時に協議の時間をもち、運営上の課題等に対する改善方針等を策定しているか。
緊急事態発生時の対応	緊急事態発生時の対処マニュアル等が整備されているか。
	消防訓練計画が策定され、訓練が実施されたか。
文書の管理	文書の管理、保存は適切か。
個人情報保護の遵守	個人情報保護規定の遵守、管理は適切か。
情報の公開	利用者からの求めに応じ管理業務に係る情報の公開に努めているか。

2 維持管理業務

施設、設備の保守管理	点検・保守	日常的な点検は確実に行われているか。 法定点検、検査は専任資格者の責任によって計画・実施されているか。（消防点検、エレベーター点検その他点検）
	修繕	修繕について、仕様書に基づき適切な実施がされているか。
備品・什器の管理	点検・保守	適正に使用し、管理が行われているか。
	購入	事前に市と協議し、又は市の承認を受けたか。
記録等の整備保管	記録等の整備保管	整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか。

衛生管理	清掃	清掃は確実に行われているか。
	衛生管理	施設内の衛生が保たれているか。
防犯・防災	防犯	警備業務は計画書に基づいて実施されているか。
		不審者に対する対応マニュアルが整備され、従事者に浸透しているか。
		鍵の管理は適切か。
	防災	マニュアルが整備され、従事者に浸透しているか。
外構施設 保守管理	構造物の点検・保守	点検・保守は確実に行われているか。
施設利用 案内	行事開催案内	パンフレット類は整備されているか。
	WEB情報発信	ホームページは適切に更新されているか。

3 事業

提案業務	事業実施	事業計画は作成されているか。
		事業計画に基づいて確実に実施されているか。
自主事業	選定時提案あり	事業計画は作成されているか。
		事業計画に基づいて確実に実施されているか。

○ サービスの質に関するもの

1 利用者アンケート

施設利用案内	行事開催案内の時期は適切か。
	ホームページは分かりやすいか。
施設利用手続	利用手続はスムーズに行うことができたか。
	申請期間は十分あったか。
職員の対応	職員の対応は、親切・丁寧で、満足できる内容か。
設備・備品	施設の設備・備品は満足できる内容か。
利用料金	利用料金の設定は満足（納得）できる内容か。
事業内容	講座、イベント等は満足できる内容か。
清掃・整理整頓	清掃や整理整頓、案内表示などは適切か。

2 実地確認等

利用者の意見・要望の 反映	利用者の意見・要望を施設の管理運営に反映させ、サービス向上に努めているか。
	利用者ニーズに即した事業内容となるようサービス向上に努めているか。

利用促進への取組	利用者数や稼働率等を高める取組が行われているか。
	利用案内や広報活動に工夫・改善が行われているか。
その他サービス向上への取組	開館時間・休館日、施設利用手続（予約方法、利用区分）等で、サービス向上への取組が行われているか。
苦情、緊急事態及び防災事象発生時の対応	苦情の対応（体制を含む。）は適切に行われているか。
	緊急事態及び防災事象発生時の対応（準備及び体制を含む。）は適切に行われているか。

○ 収支状況等に関するもの

指定管理料等の範囲内（収支計画に沿った内容）で運営が行われているか。
収入増加のための取組がなされているか。また、取組による効果が表れているか。
管理経費の縮減に関する取組がなされているか。また、取組による効果が表れているか。
効率的・効果的な運営が行われているか。
指定管理事業に係る経営状況は良好な状態にあるか。また、指定管理者である団体自身の経営状況は健全で安定しているか。

○ 民間ノウハウの付加価値に関するもの

選定時に指定管理者が提案していない新規事業を積極的に開設し実施しているか。
利用促進効果が見込まれる取り組みやプラス評価すべき事項があるか。