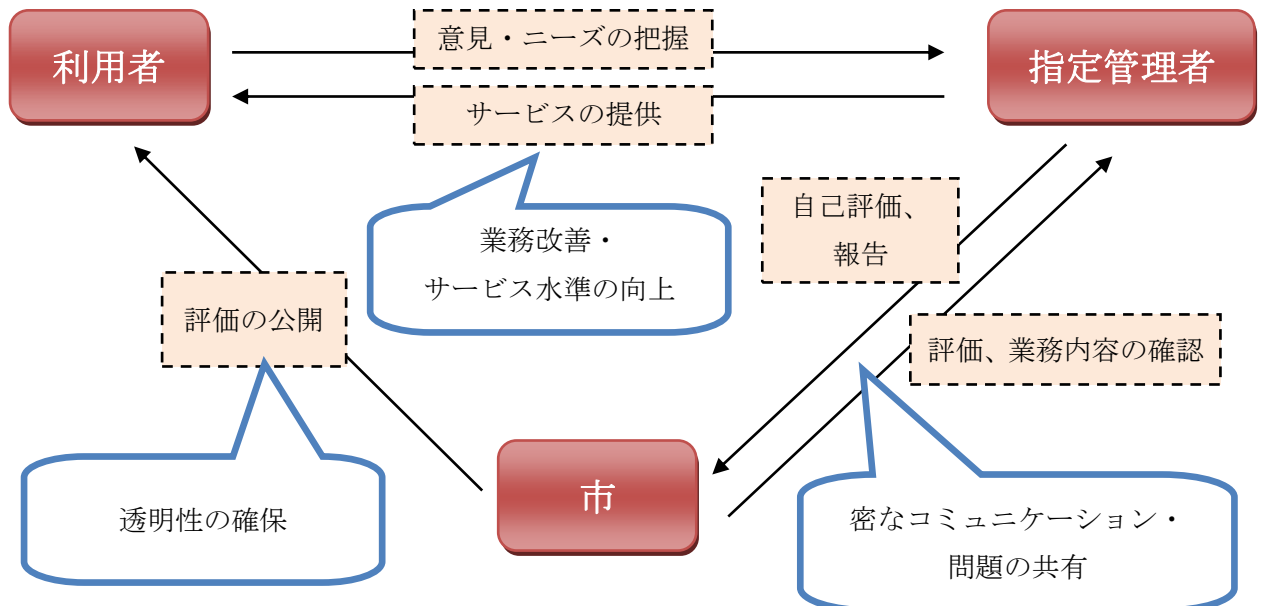


1 モニタリング及び評価実施の目的

市は、指定管理業務の状況を定期的に把握し、条例、規則や協定を遵守しているかどうか、また、業務仕様及び施設の設置目的から逸脱せずに適切かつ確実なサービスの提供が確保されているかどうかを確認する。

指定管理者は、定期的に自己評価を行うことにより、客観的に指定管理業務を見直し、日ごろの業務改善に活用する。また、市が指定管理者の自己評価に対して評価を行い、指定管理者とコミュニケーションをとりながらフィードバックすることにより、市民に対する公共サービスの水準を確保するとともに、市は公共サービスの更なる改善に努め、また、評価を市民に対して公表することで、市が施設運営の透明性を確保することを目的とする。

イメージ図



2 業務報告書等によるモニタリング

指定管理者は、業務報告書(月次・年次報告書)、講習等事業計画書・報告書、業務日誌を作成する。業務日誌は市から提出を求められた場合には遅滞なく提出する。市は提出された業務報告書等の内容を確認し、指定管理者の業務実施状況をチェックする方法により、モニタリングを実施する。

(1) 業務報告書(月次報告書)について

ア 目的

市は、事業計画に基づき、指定管理業務が実施されていることを確認する。また、施設の利用状況、問い合わせや苦情等の対応状況を確認し、必要に応じて指定管理者に対する指導等を行う。

イ 業務報告書(月次報告書)に記載すべき事項

- ① 指定管理業務の実施状況
事業名、実施体制、開催日時、開催場所、実施内容、参加人数等
- ② 問い合わせ等の内容
問い合わせの内容及びその対応
意見、苦情、要望等の内容及びその対応
- ③ 施設の利用状況
登録団体数、登録団体の増減数、利用者数、稼働率
利用不許可、利用制限等の件数及びその理由
- ④ 収支状況
- ⑤ その他
自主事業(事業名、開催日時、開催場所、実施内容、参加人数等)
事故、故障等の内容及びその内容
特記事項

(2) 業務報告書(年次報告書)について

ア 目的

市は、事業計画の通り、指定管理業務が実施されたことを確認する。また、施設の利用状況等を確認し、改善点を次年度以降に反映させる。

イ 業務報告書(年次報告書)に記載すべき事項

- ① 指定管理業務の実施結果
事業名、開催日時、開催場所、実施内容、参加人数等
- ② 問い合わせ等の件数、対応状況及びその分析
- ③ 施設の利用状況及びその分析
登録団体数、利用者数、稼働率の推移
- ④ 収支状況
- ⑤ 管理物品の状況報告
- ⑥ その他(自主事業の実施結果、特記事項等)

(3) 講習等事業計画書及び報告書について

ア 目的

市は、指定管理業務により実施する講習会及び研修会が、事業計画に基づき市民活動団体の活動にとって有用な知識・技術を習得するための機会の提供と場となっていることを確認する。

イ 講習等事業計画書及び報告書に記載すべき事項

- ① 事業内容(実施内容、実施体制、開催日時、開催場所)、事業の目的、期待される効果、事業達成の数値目標、評価指標
- ② 事業の目的、事業により期待される効果
- ③ 事業達成の数値目標、評価指標(報告書についてはその結果)
- ④ その他

(4) 業務日誌について

ア 目的

市は、業務報告書(月次報告書)に不明な点があった場合等、その根拠となる業務日誌を確認し、正確な状況を把握する。

イ 業務日誌に記載すべき事項

- ① 日常又は定期的に行う施設・設備保守点検等の実施状況(市が管理するとされているものを除く)
- ② 施設の利用状況、使用料等の収入実績
- ③ 問い合わせ・苦情・要望等の内容及びその対応
- ④ その他

3 実地調査によるモニタリング

(1) 定期実地調査

四半期に一度、施設内に立ち入り、指定管理者から提出された月次報告書の内容を踏まえながら、管理業務が協定書、仕様書に基づき適正かつ確実に履行されているかどうかを中心に、指定管理業務実地調査票により確認を行う。その際、必要に応じて、業務日誌、経理関係帳簿等の提出を求めたり、口頭による説明を受けるなどして、管理業務の実施状況を詳細に把握するよう努める。

定期実地調査の結果、改善を要すると認められる事項がある時は、市は、指定管理者に対し必要な指導又は指示を行い、その対応結果について指定管理者から報告を求める。

(2) 随時実地調査

市は、定期実地調査の結果を追跡調査するため、又は利用者から苦情、要望等が寄せられたときなど必要に応じて、随時、実地調査を行う。随時実地調査の方法及びこれに伴う対応は、定期実地調査に準ずる。

4 利用者アンケート調査

利用者等の意見及び要望を定期的に把握し、指定管理業務の質の確保及び向上に資するため、毎年度アンケート調査を実施する。アンケートは指定管理者が集計・分析し、その結果によって利用者のニーズを把握し、指定管理業務の改善に活用する。また、満足度をはかる指標とする。

アンケートの内容は指定管理者と市が協議して毎年見直しを行う。

(1) 調査方法

回収箱、メール、インターネット

(2) 調査項目

- ア 施設、設備及び備品の状況
- イ 施設等の利用条件
- ウ 事業の内容及び満足度
- エ 職員の接遇
- オ その他

5 自己評価

(1) 自己評価シート

自己評価シート参照。

(2) 自己評価の指標

指定管理者は、事業計画に基づき、適切な市民サービスを提供し、また、業務改善に努めているかどうか振り返り確認する(「鎌倉市市民活動センターの管理運営に関する指定管理者業務仕様書」2業務の概要(3)業務内容ア～コ、「指定管理業務計画書」事業計画の指定管理業務内容に対応)。自己評価シートは市へ提出する。また、指定管理業務の目的を定期的に確認し、目的意識を市と共有する。

6 実績評価及び判定評価

市は書類、実地調査によるモニタリング結果及び自己評価に基づき、指定管理業務の実施状況について実績評価を行う。また、実績評価にあわせ、指定管理業務にかかる執行状況が指定管理者として求めるべき業務の水準を達しているかの判定評価を行う。

(1) 実績評価の指標

市は、指定管理者の評価を行い、サービスが求められる水準に達しているかどうか、見える化をし、後の指定管理業務の更なる改善につなげる。評価項目は自己評価シートに準ずる。

(2) 判定評価

基本協定書別紙4「判定評価表」による。

※いずれの項目も、不可抗力により業務の遂行が妨げられたものは、評価点に反映しないこととする。

7 モニタリング及び評価実施のタイミング

●…前年度分 ○…当年度分

	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月
月次報告書	●	●	●	○	○	○	○
利用者アンケート(※1)	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒
実地調査		●			○		
自己評価			●			○	
実績・判定評価			●			○	
年次報告書				●			

	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
月次報告書	○	○	○	○	○	○	○
利用者アンケート	⇒	⇒	⇒	⇒	○	⇒	⇒
実地調査	○			○			○
自己評価		○			○		
実績・判定評価		○			○		
年次報告書							

※1 ⇒…アンケート実施期間 ○…集計・分析、項目の見直し

鎌倉市市民活動センター指定管理者 自己評価シート兼実績評価シート

施設名	鎌倉市市民活動センター(鎌倉・大船)
所在地	鎌倉センター: 鎌倉市御成町18-10 大船センター: 鎌倉市台1-2-25
指定管理者	名称: _____ 代表者: _____ 住所: _____
担当課	市民生活部地域のつながり課
指定管理期間	平成28年4月1日～平成31年3月31日
評価対象期間	平成 年 月 日～平成 年 月 日

評価内容				
評価項目 番号	指定管理者自己評価		担当課による評価	
	評価	根拠	評価	根拠
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
総合評価				
担当課による 総合評価※		総評		

※C=1、B=2、A=3とし、平均点により算出する。C: 1 以上 1.7 未満 B: 1.7 以上 2.4 未満 A: 2.4 以上 3 以下

評価の指標

※評価点の基準を満たすことが客観的に判断できる資料等をできる限り提示すること。

例1: 番号1 A評価「オンライン予約を可能にした。」の場合→客観的に判断できる資料として、「オンライン予約ページ」を提示する。・・・等。

B評価、C評価→利用者集計表を提示。・・・等。

例2: 番号3 A評価「既存の市民活動団体の情報について、一斉に各団体に確認作業を行い最新にした。」の場合→「各団体への通知文及び更新前後の団体情報一覧」を提示する。・・・等。

B評価、C評価→登録団体一覧表(ダイレクトリ)を提示。・・・等。

番号	評価項目	評価点の基準
1	ミーティングスペース、作業スペースなどの空間と機能の提供に関すること。	<p>A: Bの基準を満たし、更に業務改善により、利用者の便宜が向上した、又は業務の効率性が向上した等の特筆すべき成果があった。</p> <p>B: 支障なく業務を遂行した。又は、問題が発生したが、適切に対処し施設運営に大きな影響がなかった。</p> <p>C: 問題が発生し、施設運営に影響があった。</p>
2	コピー機、簡易印刷機などの機材の利用受付に関すること。	<p>A: Bの基準を満たし、更に業務改善により、利用者の便宜が向上した、又は業務の効率性が向上した等の特筆すべき成果があった。</p> <p>B: 支障なく業務を遂行した。又は、問題が発生したが、対処し施設運営に大きな影響がなかった。</p> <p>C: 問題が発生し、施設運営に影響があった。</p>
3	市民活動団体の団体情報の収集に関すること。	<p>A: Bの基準を満たし、更に業務改善により、利用者の便宜が向上した、又は業務の効率性が向上した等の特筆すべき成果があった。</p> <p>B: 十分な情報の収集、共有、発信を行い、支障なく業務を遂行した。</p> <p>C: 十分な情報の収集、共有、発信が行えなかった。</p>

4	市民活動団体の活動にとって有用な情報の収集に関すること。	<p>A: Bの基準を満たし、更に業務改善により、利用者の便宜が向上した、又は業務の効率性が向上した等の特筆すべき成果があった。</p> <p>B: 十分な情報の収集を行い、情報の整理、共有がなされた。</p> <p>C: 十分な情報の収集、整理、共有が行えなかった。</p>
5	情報誌やインターネット、SNS等を活用した3、4等の情報の提供に関すること。	<p>A: Bの基準を満たし、更に業務改善により、利用者の便宜が向上した、又は業務の効率性が向上した等の特筆すべき成果があった。</p> <p>B: パートナーズの発行(発行のタイミングであった場合のみ)、ホームページ、SNSによる効果的な情報の提供を行った。</p> <p>C: Bの基準を満たさなかった。</p>
6	市民活動団体の活動にとって有用な知識・技術を習得するための、学習や研修の機会の提供に関すること。	<p>A: Bの基準を満たし、更に業務改善により、利用者の便宜が向上した、又は業務の効率性が向上した等の特筆すべき成果があった。</p> <p>B: 研修の対象が明確に絞られ、内容は現状に合っており、市民活動に参考になる学習や研修の機会の提供、又は企画を行った。かつ、年間予定に従って実施された。</p> <p>C: Bの基準を満たさなかった。</p>
7	市民活動への参加希望者への情報提供や、市民活動への参加の機会の提供に関すること。	<p>A: Bの基準を満たし、更に業務改善により、利用者の便宜が向上した、又は業務の効率性が向上した等の特筆すべき成果があった。</p> <p>B: 市民活動団体のイベント情報の発信による情報提供、市民活動ブック改定に関する検討、市民活動フェスティバル(開催のタイミングであった場合)の活用による市民活動の魅力の発信を行った。</p> <p>C: Bの基準を満たさなかった。</p>
8	市民活動団体が、各種団体(市民活動団体や自治・町内会、企業等)と交流及び連携する機会の提供に関すること。	<p>A: Bの基準を満たし、更に業務改善により、利用者の便宜が向上した、又は業務の効率性が向上した等の特筆すべき成果があった。</p> <p>B: 各種団体との連携、交流、コーディネートを実施した。</p> <p>C: Bの基準を満たさなかった。</p>

9	市民活動に関する相談に関すること。	<p>A: Bの基準を満たし、更に業務改善により、利用者の便宜が向上した、又は業務の効率性が向上した等の特筆すべき成果があった。</p> <p>B: 電話相談、専門家相談を実施し、相談事例の分析、スタッフ間での共有・研修を行うなど相談業務の充実を図った。</p> <p>C: Bの基準を満たさなかった。</p>
10	市民活動団体と市の相互提案協働事業及び協働事業全般の促進に関すること。	<p>A: Bの基準を満たし、更に業務改善により、利用者の便宜が向上した、又は業務の効率性が向上した等の特筆すべき成果があった。</p> <p>B: 協働事業の促進に寄与する事業を行った。</p> <p>C: Bの基準を満たさなかった。</p>
11	その他(スタッフのレベルアップのための研修、学習会を開催した。)	<p>A: Bの基準を満たし、更に業務改善により、利用者の便宜が向上した、又は業務の効率性が向上した等の特筆すべき成果があった。</p> <p>B: 研修等を通じてスタッフのレベルアップが図られた。</p> <p>C: Bの基準を満たさなかった。</p>
12	その他	<p>A: その他、業務改善に努め、特筆すべき効果があった。</p> <p>B: 前四半期と同等の水準のサービスを提供した。</p> <p>C: Bの基準に満たなかった。</p>



指定管理業務実地調査票

施設名	鎌倉市市民活動センター(鎌倉・大船)		
指定管理者名		立会人氏名	
調査日時		調査者氏名	
確認項目	確認基準	確認欄※	コメント欄
人員体制	(1) 事業計画書等に即し、人員を過不足なく配置している。		
	(2) 必要な資格、経験等を有する人員が確保されている。		
	(3) 事業計画書等に即し、計画的に人員に対する研修等を実施している。		
法令等遵守	(4) 法令、条例等に基づき、必要な点検、報告等を行っている。		
個人情報保護	(5) 個人情報の漏えい、滅失等の事故防止対策を講じている。		
管理記録	(6) 業務日誌を適切に記録、保管している。		
	(7) 点検、修繕等の履歴が適切に記録、管理されている。		
連絡調整	(8) 協定書等に従い、各種報告書を市に提出している。		
緊急対応	(9) 事故、災害時の緊急時の連絡体制が確保されている。		
	(10) 緊急時又は危険予測時、直ちに措置を講じ、市に報告を行った。		
財務状況	(11) 団体の財務状況は、業務の継続が可能な状態である。		
施設管理	(12) 協定書等に従い、開館日、開館時間等を順守している。		
	(13) 利用許可、案内等を迅速かつ適切に行っている。		
	(14) 利用者に対して設備、備品等を適切に提供している。		
環境配慮	(15) 省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされている。		
利用状況	(16) 利用者数、稼働率等は適切な水準に		

	ある。		
経理事務	(17) 口座、帳簿等について、自主事業と区別し適切に管理している。		
予算執行	(18) 収支予算書の範囲内で適正に予算を執行している。		
経費縮減	(19) 経費が節減され、またはその節減に向けた努力を行っている。		
特記事項			
※確認区分:A(優良)、B(良好)、C(課題含)、D(要改善)			

※評価点の基準を満たすことが客観的に判断できる資料等をできる限り提示すること。

例:

- (1) 月毎の出勤表、人員配置計画 …等。
- (2) スタッフ一覧表、各スタッフの保有する資格・経験がわかるもの(履歴書等) …等。
- (3) 実施済みの研修の記録 …等。
- (4) 業務日誌(市に報告すべき事項が漏れていないか等) …等。
- (5) 目視・口頭確認(個人情報の保管場所が適切か、パソコンにパスワードをかけているか等) …等。
- (6) 業務日誌 …等。
- (7) 点検、修繕記録 …等。
- (8) 各種報告書 …等。
- (9) 緊急連絡網 …等。
- (10) 業務日誌 …等。
- (11) 財務諸表 …等。
- (12) 業務日誌 …等。
- (13) 目視・口頭確認 …等。
- (14) 目視・口頭確認 …等。
- (15) 目視・口頭確認(電気を消すようポスターで呼びかけているか等) …等。
- (16) 施設利用集計表 …等。
- (17) 帳簿、請求書綴 …等。
- (18) 収支予算書、収支報告書 …等。
- (19) 収支報告書、帳簿 …等。

.....

平成 年 月 日

担当者名:

講習等事業計画書(指定管理業務)

※指定管理事業で実施する講習等を開催する前に提出すること。

事業名:
開催予定日時:
場所:
収支予算:
事業の目的:
この事業により期待される効果:
数値目標、評価指標: A評価・・・ B評価・・・ C評価・・・ D評価・・・
特記事項:

※「数値目標、評価指標」については、報告時に、目標や指標を満たすことが客観的に判断できる資料等をできる限り提示すること。

例:A評価 研修後アンケートのうち9割が「役に立った」と回答する。→アンケート集計表を提示。・・・等。

平成 年 月 日

担当者名:

講習等事業報告書(指定管理業務)

事業名:	
開催日時:	
場所:	
収支決算:	
事業の目的が達成できたか:	
期待通りの効果が得られたか:	
自己評価:(A~D)	評価の理由と改善点:
特記事項:	