

モニタリング事項及び評価の基準について

別記

【モニタリング事項等】

評価項目	評価ポイント	モニタリング事項	モニタリング内容詳細	標準的実施方法				
				実施時期	実施主体	確認方法	レベル	
1	基本姿勢	団体の経営目標等が公共の利益の増進に合致したものであるか	経営目標等の公共性	・公共の利益の増進に合致した目標設定をしていること	⑥	①②	①③	②
			経営目標等の中立性	・特定の集団・個人等の利害を反映した目標設定をしておらず、中立であること	⑥	①②	①③	②
		市の施策全般を理解し協力しているか	施策への理解・周知	・市との連絡調整の任に当たる者が市の方針や計画（特に行政側から積極的に提示しているもの）を十分に読み込んでおり、従事員にも周知していること	⑥⑧	①②	①④	②
			施策への協力	・常に施策への協力の姿勢が見られること	⑥⑧	①②	①③	②
		地方自治法等の関連法令を遵守しているか	法令等の理解・周知	・市との連絡調整の任に当たる者が地方自治法や自治基本条例について十分な知識・理解を備えており、従事員にも周知していること	⑥⑧	①②	①④	②
			法令遵守のための仕組み	・法令遵守を維持するための内部チェックや研修、公益通報者の内部窓口などの仕組みを構築していること	⑥⑧	①②	①③	②
		施設の設置目的（施策の実施目的）に沿った事業運営を行っているか	設置目的の理解・周知	・市との連絡調整の任に当たる者が施設の設置目的（施策の実施目的）を十分に理解しているとともに、従事員にも周知していること	⑥⑧	①②	①③	②
			設置目的を踏まえた事業運営	・事業運営のあり方や事業運営について会議・提案等において示す考え方が、施設の設置目的（施策の実施目的）を踏まえたものになっていること	⑥⑧	①②	①③	②

標準的実施方法の凡例

- 【実施時期】 ①日に複数回 ②日次 ③隔日 ④月次 ⑤隔月 ⑥年次 ⑦隔年 ⑧随時（不定期）  
 【実施主体】 ①外部主体（外部主体自身が確認した事項を報告） ②市 ③第三者機関 ④市民  
 【確認方法】 ①報告書類 ②各種データ（①によらないもの） ③ヒアリング ④現場確認  
 【レベル】 ①履行状況の確認 ②しくみ・能力の確認 ③より高い評価につながる事項の確認

	評価項目	評価ポイント	モニタリング事項	モニタリング内容詳細	標準的実施方法			
					実施時期	実施主体	確認方法	レベル
2	サービス水準・施設効用の発揮	その施設（事業）として重要と思われる業績の評価指標（KPI）	利用者数 （大をめざすもの）	・確保すべき水準を達成していること	④⑥	①②	①②	③
			利用者満足度 （大をめざすもの）	・確保すべき水準を達成していること	④⑥	①②	①②	③
			苦情件数 （小をめざすもの）	・確保すべき水準を達成していること	④⑥	①②	①②	③
		施設の維持管理を安心安全に配慮して行っているか 利用者等にサービスを提供する上で、事故防止のための安全管理が徹底されているか	日常点検の実施	・日常点検を実施していること	②③④	①②	①④	①
			定期点検の実施	・定期点検を実施していること	④⑥	①②	①④	①
			施設・設備の維持	・事故につながる施設・設備損傷がないこと（あった場合速やかに修復・撤去等の対応がされていること）	④⑥⑧	①②	①④	①
			業務マニュアルにおける安全管理の視点の徹底	・業務固有のマニュアルにおいて、安全管理の視点が徹底されており、マニュアルに従った運営が行われていること	④⑥⑧	①②	①③④	②
			事故の発生	・指定団体の責めに帰すべき事故が発生していないこと	②④⑥⑧	①②	①③④	②
			使用許可の判断等を公平公正に行っているか	公平公正な利用者対応	・正当な理由がある場合を除き、使用許可などをめぐって特定の利用者に対する特別な扱いがないこと	②④⑥⑧	①②	①②③
		料金等（公金）の取扱い		・料金徴収において公平公正な調定・収納行為を行っていること（例；少額やトラブルケース等の徴収を放棄していないこと）	②④⑥⑧	①②	①②③	②
		安定して確実に日常業務を遂行しているか	要求水準書事項の履行	・日常業務において要求水準書の基本的事項を履行していること	②④⑥⑧	①②	①③④	①
			人員体制	・人員配置・シフトが適切であり、必要人員が充足されないなどの事態がないこと	②④⑥⑧	①②	①③④	①
			マニュアルの整備	・業務に関するマニュアルを常備し、担当者の属人的な業務遂行に頼っていないこと	④⑥⑧	①②	①③④	②
			積極的遂行能力	・業務について理解をし、所管部局からの指示待ちではなく積極的に建設的な改善提案等を行っていること	④⑥⑧	②	①③④	③

**標準的実施方法の凡例**

【実施時期】 ①日に複数回 ②日次 ③隔日 ④月次 ⑤隔月 ⑥年次 ⑦隔年 ⑧随時（不定期）

【実施主体】 ①外部主体（外部主体自身が確認した事項を報告） ②市 ③第三者機関 ④市民

【確認方法】 ①報告書類 ②各種データ（①によらないもの） ③ヒアリング ④現場確認

【レベル】 ①履行状況の確認 ②しくみ・能力の確認 ③より高い評価につながる事項の確認

評価項目	評価ポイント	モニタリング事項	モニタリング内容詳細	標準的実施方法			
				実施時期	実施主体	確認方法	レベル
	創意工夫ある独自企画事業をしているか	ポイントとなる固有の業務（指定事業）遂行	・当該事業・サービスにおいてポイントとなる固有の業務（指定事業）遂行がそれぞれ正常に行われていること	④⑥⑧	①②	①③④	③
		事業計画の実施	・事業計画書に基づき計画どおり独自企画事業が実施されていること	④⑥⑧	①②	①③④	③
		事業改善のための仕組み	・独自企画事業について成果を検証しつつ改善を加えていく仕組みがあること	⑥⑧	②	①③④	③
3	貸借対照表は健全か	債務に関する健全性	・純資産の部が>0であること	⑥⑦	②③	①②③④	①
		負債比率	・（流動負債+固定負債）/自己資本<=100%であること	⑥⑦	②③	①②③④	①
		固定比率	・固定資産/自己資本<=100%であること	⑥⑦	②③	①②③④	①
		流動比率	・流動資産/流動負債>=100%であること（>=150%が望ましい）	⑥⑦	②③	①②③④	①
	損益計算書は健全か	累積欠損金	・累積欠損金が増大していないこと	⑥⑦	②③	①②③④	①
		経常利益	・健全な経常利益を計上していること	⑥⑦	②③	①②③④	①
	資金保有（期末残高）は健全か	資金保有高	・当面の運営に支障のない資金保有があること	⑥⑦	②③	①②③④	①
	（当該事業の）収支状況・収支計画は適切か	収支状況	・当該事業の継続に支障をきたす収支不足を生じていないこと	⑥⑦	②③	①②③④	①
収支計画		・収入・支出の各項目の計画が適正であり、過大な収入見込みや説明のつかない支出の圧縮などが無いこと	⑥⑦	②③	①②③④	②	
4	利用者アンケート・市民の声等の状況は良好か	利用者アンケートの実施	・利用者アンケートを実施してニーズ把握を図り、結果を改善に反映していること	⑥⑧	①②④	①③	③
		利用者アンケートの結果	・利用者アンケートにおいて良好な結果が得られていること	⑥⑧	①②④	①③	①
		利用者ニーズの把握	・利用者ニーズを把握する仕組みを構築していること	⑥⑧	①②④	①③	②
	地域の市民との関	地域市民への配慮	・静音や環境保全等、地域市民に配慮した運営を行っていること	⑥⑧	①②④	①③④	②

**標準的実施方法の凡例**

【実施時期】 ①日に複数回 ②日次 ③隔日 ④月次 ⑤隔月 ⑥年次 ⑦隔年 ⑧随時（不定期）

【実施主体】 ①外部主体（外部主体自身が確認した事項を報告） ②市 ③第三者機関 ④市民

【確認方法】 ①報告書類 ②各種データ（①によらないもの） ③ヒアリング ④現場確認

【レベル】 ①履行状況の確認 ②しくみ・能力の確認 ③より高い評価につながる事項の確認

評価項目	評価ポイント	モニタリング事項	モニタリング内容詳細	標準的実施方法			
				実施時期	実施主体	確認方法	レベル
	係は良好か	地域市民との交流	・ボランティアの受け入れや地域コミュニティとの積極的な交流などで、地域における新しい公共空間の創造に貢献していること	⑥⑧	①②④	①③④	③
	市内経済の発展に貢献しているか	市内事業者との連携	・市内事業者から積極的に調達するなど、連携する姿勢があること	⑥	①②	①②	③
		市内雇用への配慮	・市民の雇用促進に配慮する姿勢があること	⑥	①②	①②	③
5	労働関係法令を遵守しているか	法令違反実態の不存在	・労働関係法令違反がないこと	④⑥⑧	①②③	①③④	②
		就業規則	・適切な就業規則を保持し、それに基づき業務を行わせていること	④⑥⑧	①②③	①③④	②
		労働関係法令遵守のための仕組み	・内部チェックや公益通報者の窓口など労働関係法令遵守の仕組みを維持していること	④⑥⑧	①②③	①③	②
	研修は実施されているか	研修の実施状況	・研修計画に基づき研修を実施していること	④⑥	①②	①③	②
		研修参加率	・従事者の研修参加率が高いこと	④⑥	①②	①③	①
	従事者が働きがいを持ちいきいきと業務に取り組んでいるか	従事者意識調査の実施	・従事者の意識調査を実施して従事者満足度の把握を図り、結果を改善に反映していること	⑥⑧	①②	①③④	②
		従事者意識調査の結果	・従事者意識調査において良好な結果が得られていること	⑥⑧	①②	①③	①
		その他の従事者の動機づけとなる仕組み	・従事者に対する人事・人材育成制度や職場活性化のための仕組みにおいて、従事者の働きがいを高めるための工夫がされていること	⑥⑧	①②	①③④	③
	従事者(再委託先の従事者含む)の業務を行う際の安全管理が徹底されているか	危険作業の安全管理	・危険作業の際には、要求水準書やマニュアルに従って安全が確保された方法で行われていること	④⑥⑧	①②	①③④	②
		要求水準書外作業の排除	・要求水準書外危険作業が行われていないこと	④⑥⑧	①②	①③④	②
		事故の発生(従事者)	・従事者(再委託含む)の事故が発生していないこと	②④⑥⑧	①②	①③④	②

**標準的実施方法の凡例**

【実施時期】 ①日に複数回 ②日次 ③隔日 ④月次 ⑤隔月 ⑥年次 ⑦隔年 ⑧随時(不定期)

【実施主体】 ①外部主体(外部主体自身が確認した事項を報告) ②市 ③第三者機関 ④市民

【確認方法】 ①報告書類 ②各種データ(①によらないもの) ③ヒアリング ④現場確認

【レベル】 ①履行状況の確認 ②しくみ・能力の確認 ③より高い評価につながる事項の確認

評価項目	評価ポイント	モニタリング事項	モニタリング内容詳細	標準的実施方法			
				実施時期	実施主体	確認方法	レベル
6 個人情報保護体制	個人情報保護の体制が整備されているか	業務マニュアルにおける個人情報保護の視点の徹底	・業務固有のマニュアルにおいて、個人情報保護の視点が徹底されており、マニュアルに従った運営が行われていること	⑥⑧	①②	①③	②
		情報セキュリティ体制	・情報セキュリティの確保に関する包括的な体制を構築していること	⑥⑧	①②	①③④	②
7 危機管理体制	緊急事態発生等への危機管理体制が整備されているか	緊急時対応計画	・緊急時対応計画が策定されていること	⑥	①②	①③	①
		危機管理マニュアル	・危機管理マニュアル（防犯・防災・事故防止・事故対応等）が各セクションに周知され更新されていること	⑥⑧	①②	①③④	②
		防災訓練	・防災訓練が実施されていること	⑤⑥	①②	①③④	①
8 その他	公募時の提案が計画的に実施されているか	公募時の提案の実施	・公募時の提案が計画的に実施されていること	①⑦	①②③	①②③④	①

#### 標準的実施方法の凡例

【実施時期】 ①日に複数回 ②日次 ③隔日 ④月次 ⑤隔月 ⑥年次 ⑦隔年 ⑧随時（不定期）

【実施主体】 ①外部主体（外部主体自身が確認した事項を報告） ②市 ③第三者機関 ④市民

【確認方法】 ①報告書類 ②各種データ（①によらないもの） ③ヒアリング ④現場確認

【レベル】 ①履行状況の確認 ②しくみ・能力の確認 ③より高い評価につながる事項の確認

【評価基準表】

	評価項目	評価ポイント	評価	優れている (A)	問題がない (B)	改善を要する (C)			
1	基本姿勢 評価 ( )	団体の経営目標等が公共の利益の増進に合致したものであるか		公共の利益の増進を極めて真摯に追求している	公共の利益の増進に合致している	公共の利益の増進に反している			
		市の施策全般を理解し協力しているか		積極的に理解協力している	理解協力している	理解協力がみられない			
		地方自治法等の関連法令を遵守しているか		入念な体制を構築して遵守している	遵守している	遵守しているとはいえない			
		施設の設置目的に沿った事業運営を行っているか		設置目的を真摯に追求した事業運営を行っている	設置目的に沿った事業運営を行っている	設置目的に反した事業運営を行っている			
2	サービス水準・ 施設効用の発揮 評価 ( )	利用者数 (大をめざすもの)		<table border="1"> <tr> <td>最高評価サービス水準値：600,000 人/年度</td> </tr> <tr> <td>確保すべきサービス水準値：400,000 人/年度</td> </tr> <tr> <td>実績値：●●●, ●●●人/年度</td> </tr> </table> <p style="text-align: right;">後述の1で判定</p>			最高評価サービス水準値：600,000 人/年度	確保すべきサービス水準値：400,000 人/年度	実績値：●●●, ●●●人/年度
		最高評価サービス水準値：600,000 人/年度							
		確保すべきサービス水準値：400,000 人/年度							
		実績値：●●●, ●●●人/年度							
		利用者満足度 (大をめざすもの)		<table border="1"> <tr> <td>最高評価サービス水準値：満足が90%以上</td> </tr> <tr> <td>確保すべきサービス水準値：満足が60%以上</td> </tr> <tr> <td>実績値：●●%</td> </tr> </table> <p style="text-align: right;">後述の1で判定</p>			最高評価サービス水準値：満足が90%以上	確保すべきサービス水準値：満足が60%以上	実績値：●●%
最高評価サービス水準値：満足が90%以上									
確保すべきサービス水準値：満足が60%以上									
実績値：●●%									
苦情件数 (小をめざすもの)		<table border="1"> <tr> <td>最高評価サービス水準値：0 件/年度</td> </tr> <tr> <td>確保すべきサービス水準値：12 件以内/年度</td> </tr> <tr> <td>実績値：●件/年度</td> </tr> </table> <p style="text-align: right;">後述の2で判定</p>			最高評価サービス水準値：0 件/年度	確保すべきサービス水準値：12 件以内/年度	実績値：●件/年度		
最高評価サービス水準値：0 件/年度									
確保すべきサービス水準値：12 件以内/年度									
実績値：●件/年度									
施設の維持管理を安心安全に配慮しているか		安心安全を維持向上する仕組みが確立している	安心安全への配慮がある	安心安全への配慮がみられない					
利用者等にサービスを提供する上で、事故防止のための安全管理が徹底されているか		安全管理が徹底され、さらにその仕組みが確立している	安全管理が徹底されている	安全管理が不十分である					

	評価項目	評価ポイント	評価	優れている (A)	問題がない (B)	改善を要する (C)
		使用許可の判断等を公平公正に行っているか		公平公正を維持向上する仕組みが確立している	公平公正に行っている	公平公正に行っていない
		安定して確実に日常業務を遂行しているか		安定性を維持向上する仕組みが確立している	安定して確実に遂行している	安定性・確実性に欠けている
		創意工夫ある独自企画事業を展開しているか		創意工夫ある事業を活発・多様に展開している	創意工夫ある事業を行っている	創意工夫ある事業がみられない
3	財務健全性 評価 ( )	貸借対照表は健全か		健全である	どちらともいえない	債務超過に陥っている
		損益計算書は健全か		健全である	どちらともいえない	著しい累積欠損がある
		資金保有（期末残高）は健全か		健全である	どちらともいえない	資金に余裕がまったくない
		(当該事業の) 収支状況・収支計画は適切か		適切な計画である	どちらともいえない	説明のつかない部分がある
4	市民満足度への配慮 評価 ( )	利用者アンケート・市民の声等の状況は良好か		アンケート結果良好	アンケート結果普通	アンケート結果悪い
		地域の市民との関係は良好か		良好な関係を維持向上する仕組みが確立している	良好である	良好とはいえない
		市内経済の発展に貢献しているか		積極的に市内事業者と連携するとともに、市民雇用を生み出している	市内事業者と連携するとともに、市民雇用に寄与している	市内事業者との連携が取れず、市民雇用にも寄与できていない
5	従事者への配慮 評価 ( )	労働関係法令を遵守しているか		入念な体制を構築して遵守している	遵守している	遵守しているとはいえない
		研修は実施されているか		体制を整備して実施されている	実施されている	実施されていない

	評価項目	評価ポイント	評価	優れている (A)	問題がない (B)	改善を要する (C)
		従事者が働きがいを持ちいきいきと業務に取り組んでいるか		従事者が働きがいを持っていきいきと業務に取り組める仕組みが確立している	従事者が概ね働きがいを持ちいきいきと業務に取り組んでいる	多くの従事者が働きがいや意欲を持って取り組めない状況に置かれている (ゆえに退職率が高い等の実態がある)
		従事者(再委託先の従事者含む)が業務を行う際の安全管理が徹底されているか		従事者の安全管理が徹底される仕組みが確立している	従事者の安全管理が徹底されている	従事者の安全管理が不十分である
6	個人情報保護体制 評価 ( )	個人情報保護の体制が整備されているか		充実した個人情報保護の体制がある	個人情報保護の体制がある	個人情報保護の体制がみられない・機能していない
7	危機管理体制 評価 ( )	緊急事態発生等への危機管理体制が整備されているか		充実した危機管理体制がある	危機管理体制がある	危機管理体制がみられない・機能していない
8	その他 評価 ( )	公募時の提案が計画的に実施されているか		進捗管理を行いながら計画的に実施されている	計画的に実施されている	計画的に実施されていない
	総合評価 ( )					

最高評価サービス水準値：S 確保すべきサービス水準値：N

(Sを0とすることも可能・SとNは異なる値とする)

1. 大をめざすサービス水準項目 (利用者数・利用者満足度：N<S)

①S<=実績値の場合

評価=A

②N<=実績値<Sの場合

評価=B

③実績値<Nの場合

評価=C

2. 小をめざすサービス水準項目 (苦情件数：S<N)

①実績値<=Sの場合

評価=A

②S<実績値<=Nの場合

評価=B

③N<実績値の場合

評価=C

【総合評価及び評価項目単位の三段階評価への換算条件】

A；優れた運営状況である

総合評価：評価項目の過半数がAであり、かつCがないこと

評価項目：評価項目内訳の評価ポイントの過半数がAであり、かつCがないこと

B；問題のない運営状況である

総合評価：項目の過半数がBもしくはAとBが同数、かつ複数のCがないこと

評価項目：評価項目内訳の評価ポイントの過半数がBもしくはAとBが同数、かつ複数のCがないこと（評価項目内訳の評価ポイントが1項目の場合は当該項目がCでないこと）

C；改善を要する運営状況である

総合評価：Cの評価項目が複数ある場合

評価項目：評価項目内訳の評価ポイントにCが複数ある場合

（評価項目内訳の評価ポイントが1項目の場合はその項目がCの場合）

※ただし、上記の換算条件にかかわらず、第三者機関で総合評価として改善を要する運営状況であると判断される場合は、理由を明記の上、総合評価をCとすることができることとする。