

# 指定管理者に関するモニタリングシート

黄色のセルを施設担当課が記入

## 1 施設の概要

(モニタリング実施年度：平成 28 年度)

施設の名称	東大阪市市民ふれあいホール	指定期間	25年度～	29年度		
		指定の方法	複数施設を一括指定管理			
施設所管課	社会教育部青少年スポーツ室	連絡先	06-4309-3282			
設置目的	市民文化の向上発展を図り、教育文化及びスポーツ活動に供するため。					
施設内容・業務内容等	施設管理、運營業務、空調機精密点検、エレベーター点検、調光設備点検、ピアノ保守点検、植栽業務、清掃業務。					
指定管理者	藤本実業・アサヒファシリティズ共同企業体	連絡先	072-982-1381			
人員体制	正規職員	1人	パート・アルバイト	4人	その他	人

## 2 管理運営状況等

年度	実績			今年度(予算)	次年度(見込)
	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
管理形態	指定管理	指定管理	指定管理	指定管理	指定管理
供用(開館)日数	306	305	308	304	307
指定管理委託料(千円)	12,303	12,340	12,225	12,145	協議中
利用状況	1 例:年間利用者数(人)	69,932	73,703	77,763	補足説明
	2 例:利用登録団体数(団体)	149	135	148	補足説明
	3 例:スポーツ教室参加者数(人)	6,789	8,822	7,777	補足説明

### 3 モニタリングの総括

「個別評価」(自動表示): S=チェック項目が全てO、A=×がなく「得点」が中間点以上、  
 B=×がなく中間点未満あるいは×が1個で「得点」が中間点以上、C=×が2個以上。  
 「最終評価」(任意決定): 個別の評価結果を踏まえて、評価者の裁量で決定する。

モニタリングの観点	施設担当課のモニタリング	
	個別評価 S A B C	評価できる点や要改善事項
<b>A 行政視点</b> 施設の設置目的が達成でき、事業の継続性が期待されるとともに、市民の安全の確保が図られているか？	A	施設の設置目的を十分に理解することはもとより、指定管理者として平等、かつ公平な施設運営を行い、スポーツ、レクリエーション活動を促進し、健康増進を図っている。 また、「楽しく安全に利用していただく」という目標のもと、日常の安全点検はもちろん、災害等発生時の危機管理についても、十分な対策を行っている。
<b>B 管理・運営能力</b> 人員・予算等の資源を管理し、快適に施設や設備等を利用できる環境を整備しているか？	A	施設管理や運営に必要な人材を適材適所に配置し、経費の削減に努めるなど効率的な運営を行っている。 また、快適な利用環境を目指して、修繕・清掃・衛生管理・防犯対策に至るまで、きめ細かく対応している。 必要な少額の補修は指定管理者側で適宜実施していただきたい。
<b>C サービス</b> 平等な利用の確保及びサービス向上が図られているか？	A	全ての利用者が「楽しく安全に利用」できるよう、窓口や電話対応などの接遇や案内表示等には細心の注意を払っている。
<b>D 市民視点</b> 市民の声が反映される管理・運営が行われているか？	A	アンケートや窓口等でいただいた来館者からの意見について、的確にかつ速やかに対応し、満足度の向上に努めている。
<b>E 効果・効率性</b> 施設の効果を最大限発揮しようとするとともに、管理経費の削減が図られているか？	A	日常の利用以外にも自主事業において各種教室に参加していただき健康な体力づくりを目指している。 また、施設の管理や事業の企画において、日ごろから職員間で話し合いを行い、改善や向上、経費の削減に取り組んでいるが、もう少し工夫していただきたい。
<b>F 法令等遵守</b> 法令や各種規則等を理解し、遵守することで、社会的責任を果たしているか？	A	関連条例・規則等の理解・遵守のため、朝礼・会議・研修などで折に触れて意識向上を図っている。
<b>課題への対応 今後の取組</b>	<b>最終評価 (任意設定)</b> A	施設管理において、質の向上及び経費の削減に取り組んでいることを評価したい。危機管理については、様々な災害や事故が予想されるので普段から東消防署と連携を図り、利用者の安全を最優先した管理運営をお願いしたい。

## (参考)「個別評価」の確認項目

「個別評価」は以下の確認項目について、予め示した判断基準をもとに評価を行った結果で示されています。  
 なお、確認事項が当該施設の管理運営の評価にそぐわない場合などは評価項目から外しています。

観点	確認事項
A 行政 視点	・協定書等で実施するとした事業が計画的かつ適切に実施されているか？
	・協定書等の通りに開館しているか？
	・公の施設としての役割を果たしているか？
	・理念や基本方針のもと、計画的な運営が実施されているか？
	・【地域委員会による運営の場合】地域住民等による運営が効果的に実施されているか？
	・【NPOによる運営の場合】NPOによる運営が効果的に実施されているか？
	・国税、地方税、社会保険料等の滞納がないか？
	・指定管理業務の継続が懸念される事態が発生していないか？
	・適正な収支状況にあるか？【損益計算書／収支計算書】
	・経営状況を的確に分析し、改善に努めているか？
	・業務計画書や報告書等の内容に不備がなく、市に遅滞なく提出されているか？
	・市や関係機関等との協議や連絡調整が十分に行われているか？
	・災害や緊急時の対応についてマニュアルが整備され、初動体制が整っているか？
	・危機管理マニュアルに基づき、避難訓練が実施されているか？
	・避難経路が分かりやすく、障害物が置かれていないか？
	・防火管理者による消防計画に基づき、防火管理に必要な業務が実施されているか？
	・危険な箇所がないか点検が行われ、安全確保のため措置がとられているか？
	・病気や負傷に対するマニュアル整備や、職員に対するAED研修等があるか？
・施設の賠償責任や事故等が発生しうる範囲で、指定管理者が保険に加入しているか？	
・病気や負傷に関する事故予防に取り組んでいるか？	
B 管理 ・ 運営 能力	・業務に必要な資格や技術、経験を有する人員が確保され、適切に配置されているか？
	・各業務や作業の責任者が明確で、業務に適した執行体制が確保されているか？
	・施設や各設備の点検が実施され、利用の支障となる状況で放置されていないか？
	・市との協議を踏まえ、必要な修繕や交換、調整等が速やかに実施されているか？
	・樹木剪定や植栽、草刈り、除草が実施され、施設周辺が見栄え良く管理されているか？
	・情報システムの管理が適切に実施されているか？
	・備品台帳が整備され、台帳に基づき、備品が計画的に管理・修繕されているか？
	・備品等に過不足がなく、利用可能な状態が保たれているか？
	・清掃によって、施設内及び駐車場が清潔に保たれているか？
	・トイレトーパー等の消耗品が、適宜補充されているか？
	・衛生管理マニュアルが整備され、衛生管理状況に不適事項がないか？
	・感染症予防に努め、感染拡大を防ぐための取組みが実施されているか？
	・入浴施設やプールがある場合、水質管理が適切に実施されているか？(ない場合は非該当)
	・施設や金庫等の鍵等については、適切に管理されているか？
	・警備業務が計画通りに実施されているか？
	・不審者・不審物への対応等について、マニュアルが整備されているか？
	・公の施設管理に関する収支が、他の事業の収支と独立しているか？
	・経費などの会計規程等が整備され、会計処理が適切に実施されているか？
	・伝票や領収書等の書類の整備・保管、現金の取扱いが適切に実施されているか？
	・業務の全部又は主たる業務について、第三者に再委託していないか？
	・再委託する場合、市の事前承認を受け、再委託先を適切に管理しているか？

観点	確認事項
C サービス	・特定の利用者の優遇や、不当な利用制限を実施していないか？
	・高齢者や障害者等向けに、案内表示や設備等が配慮されているか？
	・外国人市民向けに施設やサービス面の配慮がされているか？
	・職員の挨拶や言葉遣い、服装、名札着用は適切か？
	・職員の接遇能力や専門性向上のため、計画的に研修等が実施されているか？
	・業務上のミスが少なく、正確なサービスを提供できているか？
	・受付方法やサービス内容が分かりやすく、利便性が高いか？
	・施設等の空き状況が分かりやすく、施設の予約がしやすいか？
	・サービスを利用しづらい人への配慮があるか？
	・利用者の希望や状況に応じて、適切なサービスが提供されているか？
	・自主事業の実施について、事前に市と協議を行い、承認を得ているか？
	・サービス終了後の対応が適切に実施されているか？
	D 市民視点
・利用者や市民が意見や苦情を言いやすい仕組みがあるか？	
・利用者や市民からの意見や苦情等を記録し、迅速に対応されているか？	
・施設・事業の満足度や不満について、定期的に利用者アンケートを実施しているか？	
・利用者の満足度を高める工夫がされているか？	
・施設や事業内容、行事等について、広報やパンフレット類を整備・活用しているか？	
・施設のホームページが見やすく、更新されているか？	
E 効果・効率性	・政策目的の達成に向け、事業が有効に展開されているか？
	・利用料金収入は事業計画どおり推移しているか？(利用料金制でない施設は非該当)
	・利用者数や施設稼働率は適切な水準にあるか？
	・自主事業などの創意工夫により、ニーズへの対応や利用促進が図られているか？
	・施設間の連携や情報共有が図られているか？
	・運営経費の内訳が妥当で、予算の範囲で適切に執行されているか？
	・当初目標のとおり、運営経費の削減が図られているか？
	・イベント運営等の事業展開において、市民参加の機会があるか？
	・地域活性化のための取り組みや、市内事業者の活用など、地域への配慮があるか？
	・地域活性化のための取り組みや、市内事業者の活用など、地域への配慮があるか？
F 法令等遵守	・各種法令等に基づき、人員基準や運営基準等を満たしているか？
	・業務の関連法規等の改正や各種通知について情報収集し、職員への周知が図られているか？
	・労働基準法、労働安全衛生法、最低賃金法などを遵守し、適切な労務管理を行っているか？
	・障害者の法定雇用率が達成されているか？
	・環境に配慮した施設管理が実施されているか？
	・法令等遵守や人権尊重に関する指針等が明確で、職員の意識啓発が図られているか？
	・個人情報保護や情報セキュリティに関する体制が整備され、職員の理解促進が図られているか？
	・個人情報等の目的外使用や不適切な取り扱いがないか？
	・情報公開の取り組みが適切に実施されているか？