

## 仙台市 指定管理者評価マニュアル（抜粋）

### （２）モニタリングシートの構成と配点

#### ① 構成

モニタリングシートには、「Ⅰ総則」、「Ⅱ施設の運営管理体制」、「Ⅲ施設・設備の維持管理」、「Ⅳサービスの質の向上」、「Ⅴ施設固有の基準」の５つの分野があり、Ⅰ～Ⅳは基本的に全ての施設に共通して求められる基準で、Ⅴは施設ごとに求められる基準（当該施設で行っている事業や当該施設固有の水準など）となっています。Ⅰ～Ⅴにはそれぞれの評価の観点が設定されています（一部は施設所管課で設定します）。

#### ② 配点

Ⅰ～Ⅴの評価の観点については、施設の維持管理・サービスの提供が適切に行われているか、３段階の点数（０点・１点・２点）により評価します。ただし、評価の視点を満たしているか否かのみで判断する項目については、３段階の点数による評価ではなく、２段階の点数（０点・１点）により評価します。

なお、分野間のバランスを考慮し、「Ⅰ総則」は０点・１点・２点ではなく、０点・３点・６点を標準とします。

※以下、０点・１点・２点の記載をしたものについては、「Ⅰ総則」においては０点・３点・６点に適宜読み替えてください。

配点については、下記の評価水準にもとづき点数をつけてください。

#### 【モニタリングシートの評価水準と配点】

評価水準	配点
評価の視点を満たしていない	０点
評価の視点を満たしている（良好で円滑な管理運営を行っている場合を含む）	１点
評価の視点を満たしており、かつその内容が特別に優れている	２点★
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"><p>★２点の基準（次のいずれかに適用する場合に２点とすることができます）</p><ol style="list-style-type: none"><li>１) 協定書、仕様書、事業計画書等の定めを大幅に超える管理運営体制等の整備を行った</li><li>２) 効果的な独自の取組みを実施し、協定書、仕様書、事業計画書等で計画された業務水準を大幅に超えて、特にめざましい成果・実績があった</li><li>３) 市内の他施設や他都市の同様の施設と比較しても先進的で、特筆すべき取組みである</li></ol></div>	

２点評価（加点評価）する場合は、原則として協定書、仕様書、事業計画書等で標準的に求められる１点の水準を満たした上で、さらにこれを超えると客観的に判断できる場合です。

【モニタリングシートの配点一覧】

分野	評価の観点	配点
I. 総則	1. 施設の目的や基本方針の確立	0・3
	2. 施設目的の達成度	0・3・6
II. 施設の運営管理体制	1. 職員の勤務実績、配置状況	0・1
	2. 開館の実績	0・1・2
	3. 指定管理料の執行状況	0・1
	4. 個人情報の保護	0・1
	4-2. 情報セキュリティ対策	0・1・2
	5. 事故防止対策への取組	0・1・2
	6. 事故発生時の対応体制の構築	0・1・2
7. 災害発生時の対応体制の構築	0・1・2	
III. 施設・設備の維持管理	1. 建物・設備の保守点検	0・1
	2. 備品の管理	0・1
	3. 清掃業務	0・1
	4. 警備業務	0・1
	5. 環境への配慮	0・1・2
	6. 外構施設の保守点検・清掃業務	0・1
	7. 植栽・樹木等の維持管理	0・1
IV. サービスの質の向上	1. 職員のマナー	0・1・2
	2. 利用しやすい受付案内の実施	0・1・2
	3. 適切な利用情報の提供	0・1・2
	4. 広報等による利用促進の取組み	0・1・2
	5. サービス水準の確保	0・1・2
	6. 職員の教育・研修	0・1・2
	7. 利用者の意見・苦情を抽出する仕組みと対応状	0・1・2
	8. 利用者アンケートや利用会議等の実施	0・1・2
V. 施設固有の基準	・施設固有の運営・活動を評価する場合など	0・1・2