

&lt;担当課&gt;

## 指定管理者 期末モニタリングチェックリスト(令和5年度)

総合評価	B			実施日令和6年10月21日 担当課本巢市役所商工観光課
対象施設	織部の里もとす	選定方法	公募	
設置目的	織部の里もとす及びうすずみ特産販売所業務仕様書 3. 指定管理の対象となる管理施設の設置目的による			
指定管理者名	チューキョーP&G	指定期間	令和5年4月1日~令和10年3月31日	

総括	-	令和5年度	年度	年度	年度	年度	評価
① 経 営 分 析	事業収支(円)	1,812,645					-
	利用料金比率(%)	97					-
	人件費比率(%)	33					-
	外部委託費比率(%)	9					-
	利用者1人当たりの 管理運営コスト(円)	477					-
	利用者1人当たりの 市負担コスト(円)	38					-
	施設1㎡当たりの 利用者数(人)	110					-

※上記の経営分析については、過去の実績や類似施設と比較して評価する(優良:A、良好:B、問題有:C、要改善:D)

②実施事業に関すること		総括	B	一次 評価	評価理由等
1	施設の設置目的に沿った事業を実施したか。目標を達成したか			B	設置目標に沿った地産品の販売や新商品の開発を実施し、目標も概ね達成している。
2	収支計画との整合性はあったか			A	収入が減となったが、それ以上に支出を抑えられたため当初計画と比較し大幅な黒字となった。
3	開館時間、休館日は適正に守られていたか			B	条例に基づき設定されており、営業カレンダーを作成し適正に運営されている。
4	資格者の人員配置など職員体制が適正に整えられていたか			B	有資格者を適正に配置し、シフト表で事前に計画し人員配置をしている。
5	公共性・公平性が保たれていたか			B	公共性・公平性は保たれている。
6	改善指示事項や要望が事業に反映されていたか			B	市からの依頼や市民からの電話など各改善指示事項に対し適切に反映され管理されている。
7	自主事業は適正に実施されていたか			C	当初の事業計画を概ね実施しているが、実施にまで至っていない事業がある。

③経理に関すること		総括	B	一次 評価	評価理由等
1	指定管理業務に係る固有の銀行口座が適正に管理されていたか			B	協定書に基づく専用口座にて適正に管理されている。
2	協定に基づいた支出が適正に行われたか			B	協定書に基づく支出が適正に行われており、事業報告により支出の内容が明確に確認できる。
3	指定管理業務と自主事業の会計が明確に区分して管理されていたか			B	指定管理業務と自主事業業務の売上が明確に区分し管理されている。
4	帳簿が適正に記載・管理されていたか			B	日計表などの帳簿にて適正に記載・管理されている。
5	帳簿を適正に記載・管理する体制が整えられていたか			B	帳簿は経理担当と本社担当で二重チェックしており、総務・経理体制が整えられている。
6	現金は適正に管理されていたか			B	警備契約のほか、金庫での管理や防犯カメラを設置するなど適正に管理されている。

④施設管理に関すること		総括	B	一次評価	評価理由等
1	保守点検・検査・修繕は適正に実施されたか			B	一部委託契約により保守点検が行われ、市と協定に基づく修繕体制により適正に実施されている。
2	清掃は確実に行われたか			B	保守業者の点検に加え、従業員による清掃を毎日行い、施設内は適正に管理されている。
3	マスターキー等の管理体制は十分であったか			B	鍵付きの管理箱にて管理し、夜間は警備会社による保安を実施し適正に管理されている。
4	緊急時の連絡体制は整えられていたか			B	緊急連絡網が整備され、市と現地・本社スタッフ、警察や消防との連絡体制が整えられている。
5	避難経路の安全性は確保されていたか			B	避難経路が適正に確保されており、年2回の消防訓練、避難訓練を実施し安全が確保されている。
6	備品は適切に管理されていたか			B	管理台帳及び購入履歴管理により適切に管理されている。
7	駐車場の保全・管理、施設の警備等は適切に行われていたか			B	保守契約により防犯体制が整えられ、安全対策は適切に行われている。

⑤サービスに関すること		総括	B	一次評価	評価理由等
1	利用時間の延長など具体的にサービス向上や稼働率等の向上に取り組んだか			B	繁忙期の運営体制構築、新商品開発、レジシステムの刷新などサービス向上等に取り組んでいる。
2	苦情等の処理は適正かつ迅速に行われたか			B	苦情等の処理は適正かつ迅速に行われ、社員は閲覧、従業員には朝礼・昼礼にて共有されている。
3	苦情等の処理に関する書類は適正に整備・管理されていたか			B	適宜ファイリングし適正に管理されている。
4	ホームページ等でのPRは適正に行われたか			B	ホームページのリニューアルを行い、イベントや魅力の発信などPRは適正に行われている。
5	セルフモニタリングは適正に行われたか			B	期初、中間、期末で運用等随時見直しが行われ、セルフモニタリングは適正に行われている。
6	利用者アンケートの結果をサービスの向上にいかしたか			B	アンケート結果は定期的に回収し、回答とともに掲示し、サービス向上に活かしている。
7	サービス向上のために職員研修等を実施したか。接客態度に問題はなかったか			B	接客マニュアルを作成し、唱和などで従業員に定着させるなど、サービス向上に努めている。
8	経費縮減・費用対効果の向上(費用の最小化)を図る取組みを実施したか			B	残業やフードロスなどをなくし、経費削減を図る取組みを実施している。

⑥その他		総括	B	一次評価	評価理由等
1	施設の管理に係る情報の管理や情報公開は適正に行われたか			B	情報の管理はファイリングにより適正に行われ、市への提供は期日までに適正に行われている。
2	個人情報が適正に利用・管理されていたか			B	本社にてファイリングし適正に管理している。
3	環境に配慮した事業を推進したか			B	曜日ごとの仕込み調整や廃棄軽減施策として賞味期限切迫商品の値引き販売が行われている。
4	業務実施に必要な保険に加入していたか			A	仕様書に定めた必要保険以上の保険内容に加入している。
5	利用者及び職員の安全管理に関する体制・仕組みが適切に整えられていたか			B	災害時等の行動指針及び連絡体制の整備、避難訓練の実施など安全管理体制が整えられている。
6	労働法令を遵守し、雇用・労働条件への適切な配慮がされていたか			B	労働法令を遵守し、雇用契約書により適切な配慮がされている。
7	地域との連携・協働は図られたか。まちづくりに配慮した事業を推進したか			B	地域との連携を図り、地元の特産物を使用した特産品の開発など協力して行われている。
8	市と連絡を密にしていたか			B	市と現地・本社スタッフと連絡が密に取れ、随時協議を行っており、連絡体制は整備されている。

●経営分析の指標と評価の考え方

評価指標	計算方法	評価の考え方
◆事業収支(円)	収入－支出	事業全体が黒字であるかを確認。赤字の場合、管理継続性の面で課題となるため、市及び指定管理者で黒字転換に向けた協議が必要である。
◆利用料金比率(%)	利用料金収入／収入×100	収入に占める利用料金の割合。指定管理者の主たる収入源がどこにあり、それが安定したものであるかを評価できる。
◆人件費比率(%)	人件費／支出×100	支出に占める人件費の割合。支出の中で人件費が高すぎないか、抑制しすぎていないかを評価できる。
◆外部委託比率(%)	外部委託費合計／支出×100	支出に占める外部委託費の割合。外部委託に委任しすぎていないかを評価できる。
◆利用者1人当たりの管理運営コスト(円)	支出／延利用者数	利用者1人当たりに対する管理運営コストが適正であるかを確認。前年度との比較、類似施設との比較などにより効率性を評価できる。
◆利用者1人当たりの市負担コスト(円)	市の支出／延利用者数	利用者1人当たりに対する市負担コストが適正であるかを確認。前年度との比較、類似施設との比較などにより効率性を評価できる。
◆施設1㎡当たりの利用者数(人)	延利用者数／延床面積	施設1㎡当たりの利用者数を確認。利用者に対して施設の大きさが適当か、類似施設との比較により効率性を評価できる。

※過去の実績や類似施設と比較して評価する(優良:A、良好:B、問題有:C、要改善:D)

●評価の判定基準

①一次評価	A(優良)=協定書、仕様書等の内容を遵守し、定めた水準よりも優れている B(良好)=協定書、仕様書等の内容を遵守し、定めた水準に達している C(課題有)=協定書、仕様書等の内容を遵守しているが、一部課題がある D(要改善)=協定書、仕様書等の内容を遵守しておらず、早急な改善が必要である
②総括	A(優良)=一次評価がすべてB以上であり、かつAが半数以上である B(良好)=一次評価がすべてC以上であり、かつABが半数以上である C(課題有)=一次評価がすべてC以上であり、かつABが半数未満である D(要改善)=一次評価にDが含まれている
③総合評価	A(優良)=総括がすべてB以上であり、かつAが半数以上である B(良好)=総括がすべてB以上であり、かつAが半数未満である C(課題有)=総括がすべてC以上であり、かつCが含まれている D(要改善)=総括にDが含まれている