

モニタリングの評価基準について(自転車駐車場)

1. 業務の履行に関する評価

<モニタリングシートによる評価結果より判断>

ランク	判断基準	備考	配点
A	大幅に業務の基準を上回っている	項目別評価においてすべての項目が「適」であり、改善指示の実績がなく、特に工夫された事項がある場合	20
B	業務の基準を満たしている	項目別評価においてすべての項目が「適」であり、改善指示の実績が3項目未満である場合	15
C	業務の基準を満たしていない	項目別評価において、ひとつでも「否」の項目がある場合、もしくは改善指示が3項目以上ある場合	10

2. サービスの質に関する評価

①施設の利用状況 ⇒ 個別評価は行わない。

②事業の実施状況

ランク	判断基準	配点
A	提案した事業すべてに取組み、大きな成果が得られている	20
B	提案した事業すべてに取組み、一定の成果が得られている	18
C	提案した事業すべてに取組んでいる	15
D	提案した事業の一部事業について、取組むことができていない	10
E	提案した事業について、取組むことができていない	5

③利用者満足度

<以下(1)と(2)を合計した点数より判断>

ランク	合計点数
A	36点以上
B	26点 ~ 35点
C	16点 ~ 25点
D	6点 ~ 15点
E	5点以下

配点の見直しを行った項目 ※下表(1)(2)の朱書箇所参照
 ・(1)利用者アンケートの結果が高評価だった場合の配点を増やす
 ・(2)利用者からの意見・苦情等への対応の最高点を減らす
 <評価委員会での主な意見>
 利用者アンケートの調査結果が90%以上(最高配点)であった場合、利用者からの意見・苦情等への対応がマイナス評価ではなければ、
 ③利用者満足度はBランク以上が適当と思われる。

(1)利用者アンケートの結果

<アンケート調査結果により判断>

○アンケート調査は、「非常に満足、満足、普通、不満、非常に不満」の5段階調査

判断基準	配点
非常に満足・満足の占める割合が全体の90%以上	25 ← 20
非常に満足・満足の占める割合が全体の70%以上90%未満	20 ← 18
非常に満足・満足の占める割合が全体の50%以上70%未満	15
非常に満足・満足の占める割合が全体の30%以上50%未満	10
非常に満足・満足の占める割合が全体の30%未満	5

(2)利用者からの意見・苦情等への対応

判断基準	配点
利用者からの意見・苦情に迅速に対応・報告し改善実績があり、かつ更なる利便性向上のための取組みを行った	15 ← 20
利用者からの意見・苦情に迅速に対応・報告し、改善実績がある	10
利用者からの意見・苦情を適宜報告し、対応している	5
利用者からの意見・苦情があり、迅速な対応・報告がなされていない	0

3. 管理運営にあたり工夫し、経済的、効率的に実施されている取組等

ランク	判断基準	配点
A	優れている	10
B	標準	7
C	劣っている	5

4. その他施設の管理運営にあたり工夫し成果をあげた取組等(加点事項)

加点項目	判断基準	配点
特記すべき成果	1項目につき	10

5. 指定管理業務における不適切な行為(減点事項)

減点項目	判断基準	配点
業務の停止	1回につき	▲40
改善指導(嚴重注意)		▲20
改善指導(注意)		▲10

6. 総合評価

ランク	合計点数
A	120点以上
B	100点 ~ 119点
C	80点 ~ 99点
D	60点 ~ 79点
E	59点以下