

配布資料一覧（令和3年度 第1回厚木市指定管理者選定評価委員会）

資料1 令和3年度厚木市指定管理者選定評価委員会の審議事項等について

資料2 第三者評価の実施について

別紙1 定期評価シート

別紙2 実績評価シート（指定管理者の管理運営状況）

別紙3 実績評価シート（事業計画の達成状況）

資料3 現地調査及びヒアリングの進め方について

資料4 第三者評価のスケジュールについて

その他 ヒアリング調査における確認票

令和3年度第1回厚木市指定管理者選定評価委員会 次第

日時 令和3年6月30日（水）
午後2時00分から
場所 厚木市役所第二庁舎15階
農業委員会会議室

1 開 会

2 あいさつ

3 案件
指定管理者制度導入施設の第三者評価の実施について

4 閉 会

厚木市指定管理者選定評価委員会名簿

厚木市指定管理者選定評価委員会規則第2条第2項関係

No	役職	氏名	選出区分
1	委員長	安達 和年	学識経験者
2	職務代理	建部 卓也	学識経験者
3	委員	北原 英紀	学識経験者
4	委員	執行 裕子	学識経験者
5	委員	中村 絢子	学識経験者

令和3年度厚木市指定管理者選定評価委員会の審議事項について

1 審議事項

(1) 指定管理者の選定

令和3年度につきましては、指定管理者候補者の選定の予定はありません。

(2) 指定管理者制度導入施設の第三者評価

指定管理者による施設の管理運営が適切に行われているか、外部有識者等で構成する第三者による評価を行います。なお、評価は定期評価と実績評価の2つを行います。

ア 定期評価

市民活動の地域拠点となる施設(老人憩いの家及び集会所)を除く指定管理者制度導入施設について、指定管理者による施設の管理運営が適切に行われているか定期評価を実施します。

イ 実績評価

市営自動車駐車場について、書類調査、実地調査、ヒアリングを行い、指定管理者の管理運営状況及び事業計画の達成状況について、実績評価を実施します。

【参考：指定管理者導入施設一覧（61施設）】

選定手法	施設名	施設数	指定期間	
公募	市営自転車等駐車場	9	3年	R3.4.1～R6.3.31
	ふれあいプラザ	1	5カ月	R3.4.1～R3.8.31
	荻野運動公園	1	5年	R2.4.1～R7.3.31
	市営自動車駐車場 (厚木中央公園地下駐車場)	1	5年	H31.4.1～R6.3.31
非公募	文化会館	1	2年	R3.4.1～R5.3.31
	体育施設	4	3年	R3.4.1～R6.3.31
	老人憩いの家	42	5年	H29.4.1～R4.3.31
	集会所	2	5年	H29.4.1～R4.3.31

2 会議のスケジュール（予定）

回数	日程	
第1回	6月30日(水)	・第三者評価の進め方について
第2回	7月14日(水)	・実地調査及びヒアリング(市営自動車駐車場)
	7月下旬から8月	・評価結果報告書作成

第三者評価の実施について

指定管理者制度を導入している公共施設について、外部有識者等で構成する第三者による評価を行うことにより、評価における客観性、公平性、透明性を確保し、施設の管理運営に係るPDCAサイクルの推進や質の向上を図ることを目的に実施するものです。

なお、本評価は、「指定管理者制度導入施設のモニタリング指針」及び「指定管理者制度導入施設の第三者評価実施要領」に基づき実施するものです。

1 定期評価

(1) 実施方法

指定管理者から提出された事業報告書等と市が行う年度評価（施設の利用者代表が行う外部評価及び施設の所管課が行う内部評価）の内容を踏まえ、指定管理者による施設の管理運営が適切に行われているか評価を実施します。

参考：地方自治法 244 条の 2 第 7 項

7 指定管理者は、毎年度終了後、その管理する公の施設の管理の業務に関し事業報告書を作成し、当該公の施設を設置する普通地方公共団体に提出しなければならない。

(2) 対象施設

指定管理者制度導入施設。ただし、「指定管理者制度導入に係る基本方針」で定める「市民活動の地域拠点となる施設(老人憩いの家及び集会所)」は除きます。

No	対象施設
1	市営自転車等駐車場（9施設）
2	ふれあいプラザ
3	荻野運動公園
4	市営自動車駐車場
5	文化会館
6	東町スポーツセンター（体育施設）
7	及川球技場（体育施設）
8	猿ヶ島スポーツセンター（体育施設）
9	南毛利スポーツセンター（体育施設）

(3) 評価項目及び内容

評価項目	主な評価内容
指定管理者の管理運営状況	施設の管理運営が適切に行われているか。

(4) 評価シートの提出

7月7日（水）を目途に、【別紙「定期評価シート」】の提出をお願いします。

2 実績評価

市営自動車駐車場について、書類調査、実地調査、ヒアリングを行い、指定管理者の管理運営状況及び事業計画の達成状況について、評価を実施します。

(1) 実施方法

ア 書類調査

次に掲げる資料を基に、指定管理者の管理運営状況等を把握するための書類調査を行います。

- (ア) 事業計画書（指定管理者応募の際に提出したもの）
- (イ) 基本協定書（仕様書を含む）
- (ウ) 年度協定書（当該年度分）
- (エ) 業務計画書（当該年度及び当該前年度分）
- (オ) 事業報告書（当該前年度分）
- (カ) 年度評価（当該前年度分）
- (キ) 指定管理に係る各業務マニュアルのリスト
- (ク) 備品台帳、備品等点検記録
- (ケ) 法人、団体の財務状況が分かる資料
- (コ) 利用者アンケートの結果（当該前年度分）
- (サ) 利用者からの要望や苦情等への対応を整理した資料
- (シ) その他、指定管理者の管理運営状況の把握に必要と考えられる資料

イ 実地調査

当該施設の管理運営状況について、実施調査を行います。

実地調査に当たっては、関係資料に記載された施設整備等が確実に行われているか、利用状況はどうか、利用者が安心安全に施設を利用できる体制が整っているか、個人情報適切に取り扱われているか、指定管理者による職員の配置状況などを確認します。

ウ ヒアリング

当該施設で管理運営業務に従事している職員から「イ 実地調査」で確認した事項や事前に提出された関係資料の内容を踏まえ、ヒアリングを行います。

(2) 評価の進め方

ア 書類調査

指定管理者から提出された資料を基に、施設の管理運営状況及び事業計画の達成状況について、仮採点を行います。※仮採点の提出は必要ありません。

イ 実地調査

提出資料の内容が適切に実施されているか等について確認を行います。

ウ ヒアリング

書類調査及び実地調査の内容を踏まえ、「事業計画の達成状況」及び「管理運営状況」についての説明を指定管理者から受け、その後、質疑を行います。

エ 採点及び意見の記載

ヒアリング終了後、書類調査で行った仮採点を見直し、最終評価及び意見をまとめます。

(3) 評価方法・評価区分

ア 評価方法

- ・各委員は、別紙「実績評価シート」に基づき、施設の管理運営状況及び事業計画の達成状況について、それぞれ評価点数と意見を記載します。
- ・評価結果については、各委員の評価点数を集計し、平均の点数を委員会の評価とし、「委員の主な意見」を記載します。

評価	評価区分	
	指定管理者の管理運営状況	事業計画の達成状況
A+	協定書、仕様書の内容を遵守し、適切な管理運営ができていることに加え、仕様書の内容を上回る利用者サービス等が提供されているなど高く評価することができる。	事業計画の内容を上回る取組がなされており、高く評価することができる。
A	協定書、仕様書の内容を遵守し、適切な管理運営ができており、改善すべき事項も軽微である。	事業計画の内容をおおむね達成できている。
B	協定書、仕様書の内容を遵守し、おおむね適切な管理運営ができているが、改善すべき事項がある。	事業計画に対して未達成の項目がいくつかあるが、今後達成できる見込みがある。
C	協定書、仕様書の内容遵守に一部問題があるなど、管理運営について改善すべき事項が多数ある。	事業計画に対して未達成の項目が多数あり、迅速な改善が求められる。

※評価項目と資料について

評価項目	No	資料
事業計画の 達成状況	1	事業計画書（指定管理者応募の際に提出したもの）
	2	収支計画書（指定管理者応募の際に提出したもの）
	3	事業達成調査票
管理運営状況	4	基本協定書（仕様書を含む）
	5	令和2年度・令和3年度 事業計画書
	6	令和2年度 事業報告書
	7	令和3年度 年度評価（対象年度：令和2年度）
	8	指定管理に係る各業務マニュアルのリスト
	9	備品台帳、備品等点検記録
	10	法人、団体の財務状況が分かる資料
	11	令和2年度 利用者アンケートの結果
	12	利用者からの要望や苦情等への対応を整理した資料

（４）評価シートの提出

7月21日（水）を目途に、【別紙「実績評価シート」】の提出をお願いします。

3 評価結果の活用

評価結果は、「指定管理者制度導入施設のモニタリング指針」に基づき、指定管理者に通知し、サービス水準の維持に向けた管理業務等の改善につなげるとともに、市議会への報告及び市ホームページでの公表を行います。

定期評価シート

No.	施設名	施設の管理運営は適切であるか	理由や指摘事項
例	〇〇センター	適切である	<ul style="list-style-type: none"> ・おおむね適切に管理運営されている。 ・環境方針に配慮し、光熱水費の削減等に積極的に取り組んでいる点は評価できる。
例	〇〇センター	適切でない	<ul style="list-style-type: none"> ・施設管理者の評価では大きな課題はないとなっているが、利用者アンケートでは、〇〇の使用方法に対して多くの意見が出されており、対応が必要ではないか。
1	市営自転車駐車場		
2	ふれあいプラザ		
3	荻野運動公園		
4	市営自動車駐車場 (厚木中央公園地下駐車場)		
5	文化会館		
6	東町スポーツセンター		
7	及川球技場		
8	猿ヶ島スポーツセンター		
9	南毛利スポーツセンター		

定期評価シート

No.	施設名	施設の管理運営は適切であるか	理由や指摘事項
例	〇〇センター	適切である	<ul style="list-style-type: none"> ・おおむね適切に管理運営されている。 ・環境方針に配慮し、光熱水費の削減等に積極的に取り組んでいる点は評価できる。
例	〇〇センター	適切でない	<ul style="list-style-type: none"> ・改善指摘事項等に記載はないが、利用者アンケートで、〇〇の使用方法に対して多くの意見が出されており、対応が必要ではないか。

・事業報告書概要等を確認いただき、事業報告や利用者アンケート等を基に「施設の管理運営が適切におこなわれているか」の視点で「適切である」、「適切でない」の区分で評価してください。

・左記の評価を行った理由、取組等で評価できる点、改善・対応が必要だと考える理由等を記載してください。

実績評価シート（指定管理者の管理運営状況）

別紙

対象施設	
委員名	

- ・書類調査は、「協定書」、「業務計画書」、「年度評価」等により行います。
- ・各項目の点数は、別紙「評価点数について」及び「記載例」を参照し、採点してください。
- ・各項目において、「3」以外の採点を行った場合、その理由を記載してください。（「3」と採点した場合、特段付記する理由がない場合は「点数の理由」欄に「-」を記載してください。）

1 各項目の採点

No	項目	内容	主な確認事項及び確認方法	点数	点数の理由
1	事業者の健全性	<ul style="list-style-type: none"> ・事業者の財務状況は問題ないか。 	<ul style="list-style-type: none"> ・経営基盤は安定しているか。 ・事業の継続が困難になるような状況に陥っていないか。 		
2	管理記録等の保管	<ul style="list-style-type: none"> ・各種業務計画書等が整備・保管されているか。 	<ul style="list-style-type: none"> ・業務日誌、点検記録等は保管されているか。 ・修繕、事故等の履歴は整備されているか。 		
3	関係法令や条例等の遵守に係る体制の整備、環境方針へ配慮した取組	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報保護等は適切に行われているか。 ・環境方針に配慮した取組を行っているか。 	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報保護や情報公開は適切に行なわれているか。 ・電気、ガス、水道等の使用量の削減に向けた取組がなされているか。 		
4	安全性の確保	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の安全性は確保されているか。 	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の安全性は確保されているか。 ・緊急事態発生のマニュアルは整備されているか。 ・事業者の責に帰す事故の発生はないか。 		
5	適切な管理	<ul style="list-style-type: none"> ・法定点検、設備の保守点検等が適正に行われているか。 	<ul style="list-style-type: none"> ・適切な頻度、内容、整備体制で点検、修繕等が行われているか。 		

6	適切な運営	<ul style="list-style-type: none"> 施設の管理運営や企画事業の実施が適切に履行されているか。 	<ul style="list-style-type: none"> 利用者の平等な利用が確保されているか。 職員の人員配置は適切か。 協定や事業計画どおりの管理となっているか。 パンフレット類の整備やホームページの更新など適切な広報活動がなされているか。 		
7	適切な財産の管理	<ul style="list-style-type: none"> 市有財産（物品など）は適切に管理されているか。 	<ul style="list-style-type: none"> 建物や器具の破損、物品の紛失等はないか。 		
8	サービス内容の向上	<ul style="list-style-type: none"> 事業内容、職員対応等について、利用者の反応はどうか。 	<ul style="list-style-type: none"> 総合利用者満足度はどうか。 苦情等の状況の把握、対応等は適切になされているか。 		
9	市との連絡調整等	<ul style="list-style-type: none"> 市と指定管理者との間で十分な連絡はなされているか。 	<ul style="list-style-type: none"> 事業報告書、業務報告書等は適切に提出されているか。 事故が発生した場合など、速やかに市に報告されているか。 		

2 評価点数（合計）

評価点数（合計）	
指定管理者の管理運営状況に対する意見	

※評価点数（合計）は、各評価項目（No 1～9）の評価点数の合計

評価点数について

1 各項目の評価点数について

評価点数	評価のレベル
4	協定書、仕様書の内容を遵守し、適切な管理運営ができていることに加え、仕様書の内容を上回る利用者サービス等が提供されているなど高く評価することができる。
3	協定書、仕様書の内容を遵守し、適切な管理運営ができており、改善すべき事項も軽微である。
2	協定書、仕様書の内容を遵守し、おおむね適切な管理運営ができているが、改善すべき事項がある。
1	協定書、仕様書の内容遵守に一部問題があるなど、管理運営について改善すべき事項が多数ある。

2 評価点数（合計）について

評価点数 （合計）	評価のレベル
28～36	協定書、仕様書の内容を遵守し、適切な管理運営ができていることに加え、仕様書の内容を上回る利用者サービス等が提供されているなど高く評価することができる。
19～27	協定書、仕様書の内容を遵守し、適切な管理運営ができており、改善すべき事項も軽微である。
10～18	協定書、仕様書の内容を遵守し、おおむね適切な管理運営ができているが、改善すべき事項がある。
9	協定書、仕様書の内容遵守に一部問題があるなど、管理運営について改善すべき事項が多数ある。

※総合評価の評価点数は各評価項目（No 1～9）の評価点数の合計

記載例

1 各項目の採点

No	項目	内容	主な確認事項及び確認方法 ※[]内は主な確認方法	点数	点数の理由
1	事業者の健全性	<ul style="list-style-type: none"> 事業者の財務状況は問題ないか。 	<ul style="list-style-type: none"> 経営基盤は安定しているか。 事業の継続が困難になるような状況に陥っていないか。 	3	-
2	管理記録等の保管	<ul style="list-style-type: none"> 各種業務計画書等が整備・保管されているか。 	<ul style="list-style-type: none"> 業務日誌、点検記録等は保管されているか。 修繕、事故等の履歴は整備されているか。 	3	-
3	関係法令や条例等の遵守、環境方針へ配慮した取組	<ul style="list-style-type: none"> 個人情報保護等は適切に行われているか。 環境方針に配慮した取組を行っているか。 	<ul style="list-style-type: none"> 個人情報保護や情報公開は適切に行なわれているか。 電気、ガス、水道等の使用量の削減に向けた取組がなされているか。 	4	<ul style="list-style-type: none"> 新たに〇〇施設に太陽光パネルを設置し、温室効果ガスの排出抑制を推進するなど取り組みがなされている。
4	安全性の確保	<ul style="list-style-type: none"> 施設の安全性は確保されているか。 	<ul style="list-style-type: none"> 施設の安全性は確保されているか。 緊急事態発生のマニュアルは整備されているか。 事業者の責に帰す事故の発生はないか。 	2	<ul style="list-style-type: none"> 感染症対策に係るマニュアルが策定されていない。
5	適切な管理	<ul style="list-style-type: none"> 法定点検、設備の保守点検等が適正に行われているか。 	<ul style="list-style-type: none"> 適切な頻度、内容、整備体制で点検、修繕等が行われているか。 	3	<ul style="list-style-type: none"> トレーニング機器の一部について、修繕までに時間が掛かっていた。

6	適切な運営	<ul style="list-style-type: none"> 施設の管理運営や企画事業の実施が適切に履行されているか。 	<ul style="list-style-type: none"> 利用者の平等な利用が確保されているか。 職員の人員配置は適切か。 協定や事業計画どおりの管理となっているか。 パンフレット類の整備やホームページの更新など適切な広報活動がなされているか。 	3	-
7	適切な財産の管理	<ul style="list-style-type: none"> 市有財産（物品など）は適切に管理されているか。 	<ul style="list-style-type: none"> 建物や器具の破損、物品の紛失等はないか。 	3	-
8	サービス内容の向上	<ul style="list-style-type: none"> 事業内容、職員対応等について、利用者の反応はどうか。 	<ul style="list-style-type: none"> 総合利用者満足度はどうか。 苦情等の状況の把握、対応等は適切になされているか。 	4	<ul style="list-style-type: none"> 利用者アンケートで非常に高い評価を受けている。
9	市との連絡調整等	<ul style="list-style-type: none"> 市と指定管理者との間で十分な連絡はなされているか。 	<ul style="list-style-type: none"> 事業報告書、業務報告書等は適切に提出されているか。 事故が発生した場合など、速やかに市に報告されているか。 	3	-

2 評価点数（合計）

評価点数（合計）	30
指定管理者の管理運営状況に対する意見	<ul style="list-style-type: none"> 協定書、仕様書の内容を遵守し、適切な管理運営ができています。 提供しているサービス内容も利用者から高い評価を受けており、施設の設置目的を十分果たしていると考えられる。 今後も新たな感染症の拡大等が考えられることから、非常事態発生時におけるマニュアルとして、感染症対策についてのマニュアルも策定いただきたい。

※評価点数（合計）は、各評価項目（No1～9）の評価点数の合計

実績評価シート（事業計画の達成状況）

別紙

対象施設	
委員名	

- ・書類調査は、「事業達成調査票」、「事業計画書」等により行います。
- ・各項目の評価及び総合評価については、別紙「評価の点数について」及び「記載例」を参照し、評価してください。
- ・各項目の評価において、「3」以外の評価を行った場合、その理由を記載してください。（「3」と評価した場合、特段付記する理由がない場合は「点数の理由」欄に「-」を記載してください。）

1 各項目の評価

No	項目	内容	主な確認事項及び確認方法	点数	点数の理由
1	利用者数	・応募時に設定した目標の利用者数に達しているか。	・事業計画書及び事業達成状況調査票を基に、目標としている利用者に対する実績を確認する。		
2	収入目標	・応募時に設定した目標の収入に達しているか。	・事業計画書及び事業達成状況調査票を基に、目標としている収入に対する実績を確認する。		
3	新たなサービスを含めた利用者サービス向上策の実施状況	・応募時に提案した「実施事業計画」事業について、計画通り実施できているか。	・事業計画書及び事業達成状況調査票を基に、提案事業の実施状況を確認する。		

2 評価点数（合計）

評価点数（合計）	
事業計画の達成状況に対する意見	

※評価点数（合計）は、各評価項目（No 1～3）の評価点数の合計

評価点数について

1 各項目の評価点数について

評価点数	評価のレベル
4	事業計画の内容を上回る取組がなされており、高く評価することができる。
3	事業計画の内容をおおむね達成できている。
2	事業計画に対して未達成の項目がいくつかあるが、今後達成できる見込みがある。
1	事業計画に対して未達成の項目が多数あり、迅速な改善が求められる。

2 評価点数（合計）について

評価点数 （合計）	評価のレベル
10～12	事業計画の内容を上回る取組がなされており、高く評価することができる。
7～9	事業計画の内容をおおむね達成できている。
4～6	事業計画に対して未達成の項目がいくつかあるが、今後達成できる見込みがある。
3	事業計画に対して未達成の項目が多数あり、迅速な改善が求められる。

※総合評価の評価点数は各評価項目（No 1～3）の評価点数の合計

記載例

1 各項目の評価

No	項目	内容	主な確認事項及び確認方法	点数	点数の理由
1	利用者数	・応募時に設定した目標の利用者数に達しているか。	・事業計画書及び事業達成状況調査票を基に、目標としている利用者に対する実績を確認する。	3	・初年度は目標値に達していなかったが、その後は目標値を上回る利用者となっている。
2	収入目標	・応募時に設定した目標の収入に達しているか。	・事業計画書及び事業達成状況調査票を基に、目標としている収入に対する実績を確認する。	4	・目標値を上回る収入となっている
3	新たなサービスを含めた利用者サービス向上策の実施状況	・応募時に提案した「実施事業計画」事業について、計画通り実施できているか。	・事業計画書及び事業達成状況調査票を基に、提案事業の実施状況を確認する。	2	・おおむね順調に実施されているが、一部において遅れがみられる。

2 評価点数の合計

評価点数（合計）	9
事業計画の達成状況に対する意見	<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画の内容をおおむね達成できている。 ・利用者数、収入目標とも順調に推移しているものと考えられる。 ・提案事業については、おおむね順調に実施できているが、電子決済の仕組みの導入が未実施となっているため、早期に対応いただきたい。

※評価点数（合計）は、各評価項目（No1～3）の評価点数の合計

実地調査及びヒアリングの進め方について

1 日時

7月14日（水）午後1時30分から3時00分まで（予定）

2 対象施設

厚木市営自動車駐車場（厚木中央公園地下駐車場）

3 出席者

- (1) 指定管理者（施設管理者及び担当者）
- (2) 市（行政経営課、施設所管課長及び係長）

4 当日の主なスケジュール

時間	内容
13:30～13:40（10分）	流れの説明、自己紹介等
13:40～14:10（30分）	実地調査
14:10～14:20（10分）	ヒアリング準備（休憩）
14:20～15:00（40分）	ヒアリング

5 当日の進め方について

- (1) 流れの説明、自己紹介等（10分）【進行：行政経営課長】
 - ア 委員長あいさつ
 - イ 出席者自己紹介（指定管理者、所管課職員）
 - ウ 当日の流れの説明（行政経営課職員）
- (2) 実地調査（30分）【進行：指定管理者】

事業計画書等に基づく現場説明（指定管理者）
- (3) ヒアリング（40分）【進行：委員長】
 - ・ 指定管理者から事前に提示した確認事項について補足説明（10分程度）
 - ・ 委員から追加の質疑（30分÷5人＝6分以内）

※事前に提示いただいた確認事項に対する回答は、当日、机上に配布します。

6 その他：確認票の提出

7月7日（水）までに提出をお願いします。

シート	No	項目	内容	主な確認事項及び確認方法
事業計画の達成状況	1	利用者数	・応募時に設定した目標の利用者数に達しているか。	・事業計画書及び事業達成状況調査票を基に、目標としている利用者に対する実績を確認する。
	2	収入目標	・応募時に設定した目標の収入に達しているか。	・事業計画書及び事業達成状況調査票を基に、目標としている収入に対する実績を確認する。
	3	新たなサービスを含めた利用者サービス向上策の実施状況	・応募時に提案した「実施事業計画」事業について、計画通り実施できているか。	・事業計画書及び事業達成状況調査票を基に、提案事業の実施状況を確認する。
管理運営状況	4	事業者の健全性	・事業者の財務状況は問題ないか。	・経営基盤は安定しているか。 ・事業の継続が困難になるような状況に陥っていないか。
	5	管理記録等の保管	・各種業務計画書等が整備 ・保管されているか。	・業務日誌、点検記録等は保管されているか。 ・修繕、事故等の履歴は整備されているか。
	6	関係法令や条例等の遵守に係る体制の整備、環境方針へ配慮した取組	・個人情報保護等は適切に行われているか。 ・環境方針に配慮した取組を行っているか。	・個人情報保護や情報公開は適切に行なわれているか。 ・電気、ガス、水道等の使用量の削減に向けた取組がなされているか。
	7	安全性の確保	・施設の安全性は確保されているか。	・施設の安全性は確保されているか。 ・緊急事態発生のマニュアルは整備されているか。 ・事業者の責に帰す事故の発生はないか。
	8	適切な管理	・法定点検、設備の保守点検等が適正に行われているか。	・適切な頻度、内容、整備体制で点検、修繕等が行われているか。
	9	適切な運営	・施設の管理運営や企画事業の実施が適切に履行されているか。	・利用者の平等な利用が確保されているか。 ・職員の人員配置は適切か。 ・協定や事業計画どおりの管理となっているか。 ・パンフレット類の整備やホームページの更新など適切な広報活動がなされているか。
	10	適切な財産の管理	・市有財産(物品など)は適切に管理されているか。	・建物や器具の破損、物品の紛失等はないか。
	11	サービス内容の向上	・事業内容、職員対応等について、利用者の反応はどうか。	・総合利用者満足度はどうか。 ・苦情等の状況の把握、対応等は適切になされているか。
	12	市との連絡調整等	・市と指定管理者との間で十分な連絡はなされているか。	・事業報告書、業務報告書等は適切に提出されているか。 ・事故が発生した場合など、速やかに市に報告されているか。

第三者評価のスケジュールについて

日程	取組内容	
	定期評価	実績評価
6月30日(水)	第三者評価の実施について	
7月7日(水)	定期評価シートの提出	確認票の提出
7月14日(水)		実地調査・ヒアリング
7月21日(水)		実績評価シートの提出
7月下旬	評価のとりまとめ、内容の確認	
7月下旬から8月	評価の確定	
8月下旬	市長に報告	
10月上旬	厚木市議会へ報告	