

指定管理者業務評価基準表

No.	評価項目	評価記号	評価点数	評価基準	協定書	仕様書	事業計画書
		指定管理者	市				
1	関係法規等の遵守	b	3	開館日、開館時間の遵守、法令に基づく届出・報告書の期日までの提出を含め、関係法規等が遵守されている。			
		c	2	関係法規等を概ね遵守できているが、一部に改善が必要である。			
		d	1	関係法規等の多くが遵守されておらず、改善が必要である。			
2	個人情報の保護	b	3	個人情報の適切な管理、漏洩・滅失等の事故防止策、職員の意識向上に向けた定期的な教育が実施されている。			
		c	2	上記内容を概ね実施できているが、一部に改善が必要である。			
		d	1	上記内容の多くが実施されておらず、改善が必要である。			
3	情報公開	b	3	情報公開の請求があったときは、市に準じて対応している。また、情報を適切に管理するとともに、管理運営の透明性を高めるため、情報の公表を行っている。			
		c	2	上記内容を概ね実施できているが、一部に改善が必要である。			
		d	1	上記内容の多くが実施されておらず、改善が必要である。			
4	維持管理(1)	b	3	仕様書等に従い、施設内の清掃が適切に行われ、清潔な美観と衛生的な環境が保たれている。			
		c	2	上記内容を概ね実施できているが、一部に改善が必要である。			
		d	1	上記内容の多くが実施されておらず、改善が必要である。			
	維持管理(2)	b	3	仕様書等に従い、警備及び施設・設備の保守管理を適切に行うなど、事故防止及び安全確保のために必要な対策を講じている。			
		c	2	上記内容を概ね実施できているが、一部に改善が必要である。			
		d	1	上記内容の多くが実施されておらず、改善が必要である。			
維持管理(3)	b	3	利用者が安全かつ快適に利用できるよう、必要な修繕を行っている。また、適宜、修繕にかかる市との協議や市への報告を行っている。				
	c	2	上記内容を概ね実施できているが、市への報告が遅れたり、報告がなされないことがあるなど、一部に改善が必要である。				
	d	1	上記内容の多くが実施されておらず、改善が必要である。				

No.	評価項目	評価記号	評価点数	評価基準	協定書	仕様書	事業計画書
		指定管理者	市				
4	維持管理(4)	b	3	備品台帳が整備されており、備品の過不足などもなく、良好な状態で適切に管理している。			
		c	2	備品台帳は整備されているが、過不足があったり、備品の状態が良好でないものが見受けられるなど、一部に改善が必要である。			
		d	1	備品台帳が整備されておらず、備品に過不足がある。もしくは、備品の状態が悪いにも関わらず放置されているなど、多くの改善が必要である。			
5	外部委託(1)	b	3	業務の一括委託又は主たる部分の委託は行われていない。			
		d	1	業務の一括委託又は主たる部分の委託が行われている。			
	外部委託(2)	b	3	外部委託の内容は事前に市の承認を受けており、その内容は適切である。			
		d	1	外部委託の内容について、事前に市の承認を受けなかった。あるいは、外部委託の内容が不適切であった。			
6	管理記録(1)	b	3	文書の管理・保存が適切に行われている。			
		c	2	文書の管理・保存の仕方について、一部改善が必要である。			
		d	1	文書の管理・保存が不適切であり、多くの改善が必要である。			
	管理記録(2)	b	3	点検、修繕等の履歴が適切に記録、保管されている。			
		c	2	点検、修繕等の履歴が適切に記録、保管されていないケースが見受けられる。			
		d	1	点検、修繕等の履歴が適切に記録、保管されていない。			
7	環境配慮	b	3	省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされている。			
		c	2	省エネルギー、省資源等環境への配慮が不十分である。			
		d	1	省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされていない。			
8	保険への加入	b	3	賠償保険に加入している。			
		d	1	賠償保険に加入していない。			
9	経費の執行管理(1)	b	3	指定管理業務専用の口座、帳簿を備え、外部監査等において、問題の指摘がない。			
		c	2	指定管理業務専用の口座、帳簿を備えているが、外部監査等において、問題の指摘があった。			
		d	1	指定管理業務専用の口座は開設しているが、帳簿を備えていない。			

No.	評価項目	評価記号	評価点数	評価基準	協定書	仕様書	事業計画書
		指定管理者	市				
9	経費の執行管理(2)	b	3	経費縮減に向けた各種工夫や努力を行っている。			
		c	2	経費縮減に向けた各種工夫や努力がやや不十分である。			
		d	1	経費縮減に向けた各種工夫や努力がほとんどなされていない。			
10	利用承認業務(1)	b	3	利用承認、利用料金の徴収、減免等が適切に行われている。			
		c	2	上記内容が概ね適切に行われているが、一部に改善が必要である。			
		d	1	利用承認等が不適切に行われており、改善が必要である。			
	利用承認業務(2)	b	3	利用者の平等利用が確保されている。			
		d	1	利用者の平等利用が確保されていない。			
11	人員体制(1)	b	3	事業計画書等に即し、適正な人員体制になっている。また、必要な資格、経験等を有する人員が配置されている。			
		d	1	適正な人員体制及び有資格者等を含む適切な人員配置になっていない。			
	人員体制(2)	b	3	法定の障害者雇用率が達成されている。			
d		1	法定の障害者雇用率が達成されていない。				

No.	評価項目	評価記号	評価点数	評価基準	協定書	仕様書	事業計画書
		指定管理者	市				
11	人員体制(3)	b	3	事業計画書等とおりの明確な指揮命令系統や責任体制のもと、適切な管理運営が行われている。			
		c	2	事業計画書等とおりの指揮命令系統や責任体制はとられているが、管理運営に停滞が見られる。			
		d	1	事業計画書等とおりの指揮命令系統がとられていない。			
12	職員研修、人材育成	b	3	事業計画書等に即し、施設の管理運営に必要な知識・技術向上のための研修を定期的実施している。(上半期に限定)			
		c	2	事業計画書等に記載の研修が一部実施できていない。(上半期に限定)			
		d	1	事業計画書等に記載の多くの研修が実施できていない。(上半期に限定)			
13	緊急対応(1)	b	3	事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されている。			
		d	1	事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されていない。			
	緊急対応(2)	b	3	緊急時のマニュアル等が整備され、定期訓練を行った。または、今後実施予定である。			
		c	2	緊急時のマニュアルは整備しているが、定期訓練を実施しなかった。または、定期訓練は実施したが、緊急時のマニュアルを整備していない。			
		d	1	緊急時のマニュアルを整備しておらず、定期訓練も実施しなかった。			

No.	評価項目	評価記号	評価点数	評価基準	協定書	仕様書	事業計画書
		指定管理者	市				
14	連絡調整(1)	b	3	各種報告書を定められた期日までに提出し、記載内容も適切かつ真正であった。			
		c	2	各種報告書を定められた期日までに提出しているが、記載内容に不備が見られる。			
		d	1	各種報告書の一部に提出がなかった、又は、提出が遅延傾向にあった。			
	連絡調整(2)	b	3	管理業務上、協定書に定めのない事項及び疑義が生じた場合、その都度、遅れることなく、市と協議を行った。管理運営に係る規定やマニュアル等の作成に際し、市と綿密に協議を行った。業務を円滑に進めるための市との情報交換を密にし、連絡調整会議にも必ず参加した。			
		c	2	管理業務上、協定書に定めのない事項及び疑義が生じた場合、市との協議開始が遅れるなど不備があった。管理運営に係る規定やマニュアル等の作成に際し、市との協議が不十分であり、規定等の完成に時間がかかるなどのケースが見受けられた。業務を円滑に進めるための市との情報交換や、連絡調整会議への参加が不十分であった。			
		d	1	管理業務上、協定書に定めのない事項及び疑義が生じた場合、市との協議を怠った。独断で規定やマニュアル等を作成した。業務を円滑に進めるための市との情報交換や、連絡調整会に応じなかった。			
	連絡調整(3)	b	3	利用者団体、地元自治会等との良好な関係を維持し、必要に応じて連絡・調整を行った。			
		c	2	利用者団体、地元自治会等との関係は必ずしも良好とは言えず、連絡・調整もほとんど行われなかった。			
		d	1	利用者団体、地元自治会等との連絡・調整が行われておらず、良好な関係も築けていない。			

No.	評価項目	評価記号	評価点数	評価基準	協定書	仕様書	事業計画書
		指定管理者	市				
15	利用者対応(1)	b	3	苦情等に迅速かつ適切に対応し、市への報告も遅滞なく行った。			
		c	2	苦情等に迅速かつ適切な対応を心掛け、市への報告も遅滞なく行ったが、未解決の事件など課題を抱えている。			
		d	1	苦情等への対応が遅く、又、誠意がないなど不適切で、未解決の事件が山積している。また、市への報告を怠る、又は、遅滞するケースが多くあった。			
	利用者対応(2)	b	3	言葉遣い、態度、服装等の接遇向上に努めつつ、適切に行っており、利用者等からの苦情はなかった。			
		c	2	利用者等から接遇に関する苦情が時に寄せられた。			
		d	1	利用者等から接遇に関する苦情が頻繁に寄せられ、改善努力も怠っている。			
	利用者対応(3)	b	3	社会的弱者が不自由なく施設を利用できるよう、適切な配慮がなされている。			
		c	2	社会的弱者が不自由なく施設を利用できるような配慮が、一部でなされていない。			
		d	1	社会的弱者が不自由なく施設を利用できるような配慮が、ほとんどなされていない。			
16	サービス、利用の向上(1)	b	3	施設や事業のPRのため、ホームページの更新やチラシ等の発行など、広報活動を定期的に行っている。			
		c	2	施設や事業等のPRのために行う、ホームページの更新やチラシ等の発行などの広報活動がやや不十分である。			
		d	1	ホームページの更新、チラシの発行等による広報活動がほとんど行われていない。			
	サービス、利用の向上(2)	b	3	事業計画書に基づく自主事業を計画どおりに実施した。(上半期に限定)			
		c	2	事業計画書に基づく自主事業について、一部に未実施、又は、計画書にない自主事業を承認を受けずに行った。(上半期に限定)			
		d	1	事業計画書どおりの自主事業が実施されなかった。(上半期に限定)			
	サービス、利用の向上(3)	b	3	利用促進を図るための策が講じられている。			
		d	1	利用促進を図るための策が講じられていない。			