

指定管理者評価 評価基準

1 市民の平等な利用の確保	
① 平等な利用確保	
	・不当な利用制限や特定の利用者の優遇を行っていない
S	－
A	利用期間・時間・料金が利用者に周知され、トラブル等がなく公正・公平に業務を行っている。
B	－
C	利用期間・時間・料金が利用者に周知されず、トラブル等があり公正・公平に業務を行っていない。
	・個々のサービスについて、対応者による格差は生じていない
S	－
A	アンケート結果から接客対応等について、良好な評価となっており対応者による格差は生じていない。
B	－
C	アンケート結果から接客等について、苦情等が散見され対応者による格差が生じている。
2 公の施設の設置目的の効果的な達成	
① 法令等の遵守	
	・条例、規則、基本協定、仕様書等に基づき、指定管理者の業務を適正に行っている。
S	－
A	条例等に定められたとおりの利用料金、利用許可の手続き等、業務が適正に行われている。
B	－
C	条例等に定められたとおりの利用料金、利用許可の手続き等、業務が適正に行われていない。
② 地域振興への貢献	
	・地域関係機関、ボランティア等との連携が図られている。
S	地域や関係団体と連携し、地域振興を図るため具体的な取組を実施し、十分な効果が認められ、その取組が極めて優れていると評価できる。
A	地域振興に関し工夫や努力が認められ、その取組が優れていると評価できる。
B	地域や関係団体と連携し、地域振興を図るため具体的な取組を実施し、その取組が適正であると評価できる。
C	地域貢献に対する意識も低く、取り組み姿勢が認められず、改善すべき点が多い。
	・地域の特性を活かした自主事業を行っている。
S	地域や施設の特徴を活かしたイベントの実施等、高い集客力がある自主事業が実施されている。
A	地域や施設の特徴を活かしたイベントの実施等、集客力がある自主事業が実施されている。
B	地域や施設の特徴を活かしたイベントの実施等、自主事業が実施されている。
C	地域や施設の特徴を活かしたイベントの実施等、自主事業が実施されていない。
③ 広報活動の実施	
	・施設情報の提供や自主事業のPRを積極的に行っている。
S	HPや広報誌などを活用し、効果的なPRをしていることが認められ、その取組が極めて優れていると評価できる。
A	PR効果をあげていると認められ、その取組が優れていると評価できる。
B	概ねPR効果をあげていると認められ、その取組が適正であると評価できる。
C	宣伝・PRの取り組み、努力が認められず、改善すべき点が多い。
④ 施設の利用促進	
	・施設の利用促進に向けた効果的な取組を行っている。
S	適切な利用者目標値を掲げ、その値を大きく上回り達成している。
A	適切な利用者目標値を掲げ、その値を達成している。
B	適切な利用者目標値を掲げ、その値を概ね達成している。
C	利用者目標値を掲げていない。かつ、前年利用実績を下回り改善すべき点が多い。
⑤ サービスの向上	
	・利用者に対するサービス向上の取組がなされている。
a	S サービス向上のため、注意点等を記載したマニュアル等を整備し、職員がそれを理解し行動に移しているなど、その取組が非常に優れていると評価できる。
	A サービス向上のため工夫や努力が認められ、その取組が優れていると評価できる。
	B 職員間で情報共有のための会議を定期的開催するなど、サービス水準の維持に努め、その取組が適正であると評価できる。
	C サービス水準の低下につながる重要な事項が認められるなど、改善すべき点が多い。

3 効率的な管理

① 施設・備品管理

・建物・設備が適切に管理され、安全性と良好な機能が保持されている。	
S	日常定期的に施設の巡回を行い記録し、職員間で周知し、適切かつ迅速に実施できる仕組みが整っているなど、その取組が極めて優れていると評価できる。
A	利用者の安全確保に関し工夫や努力が認められ、その取組が優れていると評価できる。
B	仕様書や事業計画書の業務が実施され、その取組が適正であると評価できる。
C	安全管理・危機管理に対する意識が低く、その取組も全く認められないなど、改善すべき点が多い。
・備品が適切に管理され、利用状況の把握も適切に行われている。	
S	利用者が安全かつ快適に利用できるよう備品を維持管理し、その取組が極めて優れていると評価できる。
A	備品の管理に関し工夫や努力が認められ、その取組が優れていると評価できる。
B	利用者に支障がないように備品が管理され、その取組が適正であると評価できる。
C	備品の管理に関し不適切な事実が認められ、改善すべき点が多い。
・市民が快適に利用できるよう、清潔に保たれている。	
S	埃、土、砂、ゴミ、汚れ等がない状態を維持し、常に衛生的な状態が保持されているなど、その取組が極めて優れていると評価できる。
A	清掃等業務に関し工夫や努力が認められ、その取組が優れていると評価できる。
B	仕様書や事業計画書の清掃等業務が実施され、その取組が適正であると評価できる。
C	清掃等業務に関し不適切な事実が認められ、改善すべき点が多い。

② 環境への配慮

・電気・水道等の効率的利用や廃棄物の抑制など省エネ対策に取り組んでいる。	
S	a: 節電、節水に取り組んでいる b: 空調設備等省エネ運転実施 c: ゴミ発生抑制 d: 再利用・再使用への取組 e: リサイクルへの取組を積極的に実施し、その取組が極めて優れていると評価できる。
A	環境への配慮に関し工夫や努力が認められ、その取組が優れていると評価できる。
B	上記Sの取組のうち概ね3つ程度まで実施し、その取組が適正であると評価できる。
C	省エネ等に対して関心も無く、電気水道等の無駄が多く認められ、改善すべき点が多い。

4 適正かつ確実な管理を行う能力

① 適正な人員配置

・施設の管理運営のため、適正な人員配置が行われている。	
S	職員の業務状況に応じた適正な人員配置を行うなど、その取組が極めて優れていると評価できる。
A	人員配置に関し工夫や努力が認められ、その取組が優れていると評価できる。
B	概ね事業計画書の体制と相違ない体制で管理運営しているなど、その取組が適正であると評価できる。
C	事業計画書の体制と大きく異なり、人員配置に関し、改善すべき点が多い。
・労働法令の遵守や雇用・労働条件への適切な配慮がなされている。	
S	労働法令の遵守や雇用・労働条件に関する就業規則を定めており、かつ、適切に運用されているなど、その取組が極めて優れている。
A	労働法令の遵守や雇用・労働条件に関する適切な配慮がなされているなど、その取組が優れていると認められる。
B	就業規則は定めていないものの、労働法令の遵守や雇用・労働条件に関する適切な配慮が認められるなど、その取組が適正であると評価できる。
C	就業規則がなく、かつ、雇用者との間にトラブルの事実が認められる

② 接遇・研修・苦情対策	
・利用者に対する職員の接遇、マナーは適切である。	
S	利用者が従業員であると判る名札を着用し、服装も適切で挨拶や対応時の言葉使いや態度が適切かつ丁寧であるなど、その取組が極めて優れていると評価できる。
A	職員の接遇、マナーに関し工夫や努力が認められ、その取組が優れていると評価できる。
B	従業員の服装や挨拶、対応時の言葉使いおよび態度が適切であり、その取組が適正であると評価できる。
C	不適切な接遇が多く、苦情等も極めて多く改善すべき点が多い。
・職員の資質の向上のため、研修等を行っている。	
S	人材育成方針を定め、常勤・非常勤職員を問わず必要な研修が受講できる環境が整い、研修効果が十分に発揮されているなど、その取組が極めて優れていると評価できる。
A	職員の資質向上のため、積極的に研修等を実施しており、その取組が優れていると評価できる。
B	職員のために研修を企画・実施し、必要な研修に職員を参加させるなど、その取組が適正であると評価できる。
C	研修等の実施実績もなく、職員の資質向上に対する取組について改善すべき点が多い。
・アンケート等、寄せられた意見や苦情に適切に対応できる仕組みが整っている。	
S	利用者が意見や苦情を述べやすいよう意見箱やHPで受付しており、苦情等に対する対応手順や担当職員が定められている。また、苦情の内容と対応策を公表し、苦情解決の仕組みづくりを掲示、周知するなど、その取組が極めて優れていると評価できる。
A	寄せられた意見や苦情に適切に対応できるよう、工夫や努力が認められ、その取組が優れていると評価できる。
B	利用者からの意見や苦情が寄せられた場合、内容を記録し、適宜所管部署へ報告、適切に対応するなど、その取組が適正であると評価できる。
C	アンケート等意見を寄せる仕組みと対応に関し改善すべき点が多い。
③ 安全管理・危機管理	
・事故防止のための取組を行っている。	
S	日常定期的に施設の巡回を行い記録し、職員間で周知し、適切かつ迅速に実施できる仕組みが整っているなど、その取組が極めて優れていると評価できる。
A	利用者の安全確保に関し工夫や努力が認められ、その取組が優れていると評価できる。
B	仕様書や事業計画書の業務が実施されるなど、その取組が適正であると評価できる。
C	安全管理・危機管理に対する意識が低く、その取組も認められないなど、改善すべき点が多い。
・事故や災害時等の緊急時に迅速かつ適切に対応できるよう責任体制やマニュアル等が整備されている。	
S	事故防止のチェックリストや事故防止・事故対応マニュアルが整備されているほか、過去や類似施設で発生した事故の内容や対応について事故防止の研修を実施するなど、その取組が極めて優れていると評価できる。
A	災害時等の緊急時に対応するための工夫や努力が認められ、その取組が優れていると評価できる。
B	事故防止のチェックリストや事故防止・事故対応マニュアルが整備されているなど、その取組が適正であると評価できる。
C	特に不適切な事実が認められ、改善すべき点が多い。
・マニュアル等に基づき防災訓練等を定期的に行っている。	
S	防災マニュアルが整備され、関係機関と連携した避難訓練や防災訓練を実施するなど、その取組が極めて優れていると評価できる。
A	災害時の対応に関し工夫や努力が認められるなど、その取組が優れていると評価できる。
B	災害時の対応マニュアルが整備されているなど、その取組が適正であると評価できる。
C	特に不適切な事実が認められ、改善すべき点がある。
④ 個人情報の保護	
・個人情報保護の重要性を認識し、適正な取り扱いが図られている。	
S	個人情報の取り扱いについて、研修を実施し、職員が十分に理解しているなど、その取組が極めて優れているとして評価できる。
A	個人情報の取り扱いに関し工夫や努力が認められるなど、その取組が優れているとして評価できる。
B	個人情報に係る守秘義務等、個人情報保護に関し必要な事項を職員に周知しているなど、その取組が適正であると評価できる。
C	個人情報に関し、漏洩等不適切な事実が認められ、改善すべき点が多い。

⑤ 収支状況	
・収支計画に基づいた適切な執行を行っている。	
S	協定書等で定める仕様を達成するための予算執行計画が策定され、計画どおりに適切かつ効率的に執行されているなど、その取組が極めて優れていると評価できる。
A	予算の執行に関し工夫や努力が認められ、その取組が優れている。
B	予算執行計画に変更が生じたものの、迅速に計画を修正し全体としては概ね適切に執行されているなど、その取組が適正であると評価できる。
C	予算の執行において不適正な処理が認められ、改善すべき点が多い。
・文書、帳簿、通帳の管理を適切に行っている。	
S	－
A	指定管理施設毎に、文書、帳簿等の管理が適正に行われている。
B	－
C	文書、帳簿等の管理において不適正な処理が認められ、改善すべき点が多い。

5 その他

① 交流人口の拡大	
・交流人口の拡大に向けた創意工夫に積極的な取り組みをしている。	
S	交流人口拡大に向けた創意工夫に積極的に取り組み、十分な効果が認められ、その取組が極めて優れていると評価できる。
A	交流人口拡大に向けた創意工夫に関する工夫や努力が認められ、その取組が優れていると評価できる。
B	交流人口拡大に向けた創意工夫に取り組んでおり、それが適正であると評価できる。
C	交流人口拡大への取り組み姿勢が認められず、改善すべき点が多い。
② 施設間の連携	
・複数の施設を受託している場合、施設間の連携を図り、効果的・効率的なPRや一括管理がなされている。	
S	集客や職員配置など施設間の連携によって生まれるメリットへの取り組みに優れ、十分な効果が認められる。
A	集客や職員配置など施設間の連携によって生まれるメリットへの取り組みを行い効果が認められる。
B	施設間の連携への取り組みを行い、それが適正であると評価できる。。
C	施設間の連携への取り組み姿勢が認められず、改善すべき点が多い。

- S 極めて優れていると評価できる。
- A 優れていると評価できる。
- B 市の求める業務水準は達成している。
- C 市の求める業務水準に達していない。