

指定管理業務確認・評価シート

参考書式例036A

- ◎: 仕様を超えるなど、「○」ランク以上の特にめざましい成果があった。
 ○: 事業計画や仕様書を基に協議により定めたサービス水準を達成するなど、指定管理業務を指導されることなく実施した。
 △: 「改善指導書」「改善指示書」など市が相当程度指導するなどして何とか水準をクリアーできた。
 ×: 仕様、サービス水準達成できなかった。

	評価項目	評価	判断基準
1 施設 サー ビス 提 供	1 利用時間等 利用時間、利用日が遵守されているか。	○	① 利用時間が遵守されている。 ② 利用日が遵守されている。
	2 適正な人員配置 施設提供のため、適正な人員配置が行われているか。	○	① 法令等の配置基準を満たしている。 ② 協定で定めた人的サービスを、問題なく提供している。
	3 設備・備品の貸出 利用者への設備・備品の提供・貸出は適切か。	○	① 利用者への設備・備品の提供・貸出について、問題は生じていない。 ② 利用者から、備品貸出しについて多くの苦情は受けていない。
	4 利用者の安全確保 利用者の安全確保は適切か。	○	① 利用者の安全確保対策を徹底している。 ② 安全確保マニュアルを作成し、職員に徹底指導している。
	5 案内等の対応と接遇 窓口、案内等の対応は適切、迅速か。また、接遇(言葉遣い、態度、服装等)は適切か。	△	① 利用の承認、案内等の業務については適切である。 ② 担当者の接客態度は良かった。 ③ スムーズに予約ができ、大きなトラブルはなかった。
	6 苦情への対応等 苦情等に迅速かつ適切に対応しているか。また、迅速に市に報告されているか。	△	① 利用者の苦情等を把握し、業務改善を実施している。 ② 市が把握した苦情などの情報と、現場からの報告に食い違いがない。
	7 緊急体制 緊急時に備えて、体制、マニュアル、研修・訓練等は適切になされているか。実際に緊急事態が発生した場合の対応は適切だったか。	○	① 緊急時に迅速に対応できるように、責任体制、マニュアル及び連絡網が整備されている。 ② 現場で即応した後に市に報告する事項と、市に指示を仰いで対応する事項とが明確になっている。 ③ 避難経路等に障害物はない。 ④ 台風で倒れ、利用者に障害となっていた大木を直ちに処理をした。
	8 利用実績 利用実績が目標値を達成しているか、又は近年の実績と比較して妥当であるか。	○	① 施設の入場者・貸出し等の利用実績が、近年と比較して妥当である。

指定管理業務確認・評価シート

参考書式例036A

- ◎: 仕様を超えるなど、「○」ランク以上の特にめざましい成果があった。
 ○: 事業計画や仕様書を基に協議により定めたサービス水準を達成するなど、指定管理業務を指導されることなく実施した。
 △: 「改善指導書」「改善指示書」など市が相当程度指導するなどして何とか水準をクリアできた。
 ×: 仕様、サービス水準達成できなかった。

	評価項目	評価	判断基準
2 ・事業（市の事業・自主事業）	1 目的にあったサービス提供 施設の目的に沿って、事業サービスを提供できているか。	○	① 指定管理者に委託した市の事業のサービス提供内容が、事業の目的を達成している。
	2 適正な人員配置 事業実施のための適正な人員配置が行われているか。必要な資格、経験等を有する人員が配置されているか。研修等が行われているか。	○	① 市の委託事業の実施のため、必要な人員数が確保されている。 ② 法令等に定められた基準(資格、経験等を有する人員)を満たしている。 ③ 技能、技術を維持向上するための研修を実施している。
	3 情報提供・接遇 サービス利用者に対して、情報提供等は適切に行われているか。接遇は適切か。	△	① 利用者に対して、適切な情報提供や、指導助言ができています。 ② 利用者に対して、親切でていねいな接遇ができています。
	4 利用者数等 利用者数等の目標は達成できたか。市民は満足しているか。	○	① 市の事業の利用実績が、目標値を達成している。 ② 市の事業実績が、過去2年の実績と比較して妥当である。 ③ 市の事業実績が、市内の類似施設等と比較して妥当である。
	5 自主事業配分 指定管理者が行った自主事業は、市民サービスの向上に役立ったか。市の事業が圧迫されるなどの	○	① 指定管理者の自主事業が、施設目的に沿って市民へのサービス向上に役立った。 ② 指定管理者の自主事業が、施設の経営に悪い影響は与えていない。
	6 サービス向上の観点 自主事業の利用実績は目標に達したか。市民から好評を博したか。	△	① 指定管理者の自主事業が、利用者数等の目標値を達成した。 ② 指定管理者の自主事業について、アンケートや満足度調査で、よい評価を得た。
	7 苦情等への対応 事業への苦情等に迅速かつ適切に対応しているか。また、迅速に市に報告されているか。	○	① 苦情対応が適切になされている。 ② 意見箱の設置など、市民の声を現場で聴取する取り組みがなされている。 ③ 市が把握した苦情などの情報と、現場からの報告に食い違いがない。
	8 緊急体制・対応 事業における事故等緊急事態に備えて、体制、対応マニュアル、研修・訓練等は適切になされているか。また、実際に緊急事態等が発生した場合の対応は適切だったか。	○	① 緊急時に迅速に対応できるように、責任体制連絡網が整備されている。 ② 現場で即応した後に市に報告する事項と、市に指示を仰いで対応する事項とが明確になっている。

指定管理業務確認・評価シート

参考書式例036A

- ◎: 仕様を超えるなど、「○」ランク以上の特にめざましい成果があった。
 ○: 事業計画や仕様書を基に協議により定めたサービス水準を達成するなど、指定管理業務を指導されることなく実施した。
 △: 「改善指導書」「改善指示書」など市が相当程度指導するなどして何とか水準をクリアできた。
 ×: 仕様、サービス水準達成できなかった。

	評価項目	評価	判断基準
3 ・ 施 設 の 管 理	1 建物保守管理等 建物躯体の保守管理、設備機器の安全確認等は適切になされているか。	○	① 定期的に施設、設備等について安全確認を行い市に報告がなされている。
	2 個人情報保護 個人情報保護のための体制、書類等の整備、問合せ等への対応、研修は適切か。	○	① 指定管理者が管理する個人情報について、漏えい、紛失等の事故防止のため、管理体制を整えている。 ② 指定管理者が管理する個人情報について、目的外利用をしていない。 ③ 管理記録、個人情報利用状況について、定期的に市に報告している。
	3 備品等の管理 備品等の管理は適切になされているか。	○	① 備品台帳等を作成し適切に管理がなされている。 ② 使用期限やリース期限を守り適切な管理がなされている。
	4 清掃・警備等 清掃、警備、衛生管理は、適切になされているか。	△	① 清掃について、清潔を保つため必要な回数が実施されている。 ② 警備について、市民利用者の安全を保つため必要な形態で実施されている。 ③ 空調、給排水、廃棄物処理等について、市民が快適に利用できる管理がなされている。
	5 修繕 指定管理者が行うべき修繕は適切に行われているか。	○	① 指定管理者が行うべき修繕について、適正に実施されている。 ② 修繕内容について記録するとともに、定期的に市に報告されている。 ③ 修繕の必要性について、定期的にチェック、管理がなされている。
	6 環境配慮 省エネ、省資源、環境配慮物品の購入など環境への配慮はなされているか。	○	① 光熱水等消費量の抑制等の省エネルギーが、適切に実施されている。 ② 廃棄物リサイクル等の省資源が、適切に実施されている。 ③ 環境負荷低減配慮物品等の購入などが実施されている。
	7 再委託 外部委託業務内容は、施設管理の主要な部分以外であるか。委託内容は市の承認を受けているか。	○	① 業務の外部委託は、施設管理の主要な部分以外となっている。 ② 業務の外部委託は、事業者名、内容について、市の承認を受けている。 ③ 指定管理者は、外部委託事業者に市との協定を遵守させている。
	8 災害等への対応 災害時等の対応体制の整備、定期訓練等は適切になされているか。防火、防犯体制の整備、研修、訓練は適切になされているか。	○	① 災害時の対応組織が作られている。 ② 災害対策のため、定期的に研修・訓練を実施している。 ③ 防火、防犯等の対応体制が作られている。 ④ 火災時の避難誘導や、犯罪の通報等の研修・訓練がなされている。
	9 関係団体、地域との連絡調整 良好な関係を保つべき関係団体等、地域との連絡調整は適切になされているか。	○	① 関係団体との連絡調整が、必要に応じ、適正に実施されている。 ② 地域との連絡調整が、必要に応じ、適正に実施されている。
	10 管理記録 施設の維持管理の記録が適切になされているか。	○	① 施設の管理記録が整備されている。 ② 施設の管理記録について、定期的に市に報告されている。 ③ 施設の管理記録、管理に係る書類が市のファイリングに準じて保存されている。

指定管理業務確認・評価シート

参考書式例036A

- ◎: 仕様を超えるなど、「○」ランク以上の特にめざましい成果があった。
 ○: 事業計画や仕様書を基に協議により定めたサービス水準を達成するなど、指定管理業務を指導されることなく実施した。
 △: 「改善指導書」「改善指示書」など市が相当程度指導するなどして何とか水準をクリアーできた。
 ×: 仕様、サービス水準達成できなかった。

	評価項目	評価	判断基準
4 歳入 歳出	1 管理経費等の縮減 管理経費等は縮減されているか。縮減に向けての努力がなされているか。	○	① 管理経費等が縮減されている。 ② 管理経費を縮減する努力がなされている。
	2 事業見直し ニーズの減った事業の縮小廃止や転換, 実施方法の改善など事業経費の見直しによる収支改善の努力がなされているか。	○	① 市民のニーズの減った事業を、適切に縮小廃止している。 ② 経費がかかるが効果の上がない事業を、より効率的な事業に切替えている。 ③ 事業の実施方法を見直し、より効率的な方法に改めている。
	3 利用者増等 利用者増など収入増による収支改善の努力がなされているか。	◎	① 利用者増などの努力がなされている。 ② 利用料金制の適正な運用などの努力が行われている。 ③ 新規の収入源の開拓などの努力が行われている。