

## 指定管理業務評価における「評価の目安」

【共通】

※下記の評価項目ごとに、a～dの4段階(aが最良)の評価を行い、仕様書や提案、年度の業務計画の内容を満たす問題のない内容を「b」(基準点)とする。

### 1 管理運営の基本方針の周知が適切になされている。

- a bのほか、集会等の機会を設けて職員に周知されている。
- b 基本方針があり、掲出するなどして職員に周知している。
- c -
- d 基本方針はあるが、職員への周知はされていない。

### 2 管理運営において環境への配慮がなされている。

- a 取組の目標について、当初の提案内容を超える有効な取組みが行われた。
- b 取組みの目標について、当初の提案内容を概ね充足した。
- c -
- d 取組みの目標について、当初の提案内容を充足していない。

### 3 施設利用における公平性が確保されている。

- a 利用の制限や優遇などは行われておらず、市への苦情等もなかった。
- b -
- c 公平な利用に関し、一部に不適切な対応が見られた。
- d 公平な利用に関し、市民から苦情が多数寄せられている。

### 4 地域住民・各種関係団体等との意見交換や連絡調整が適切に行われている。

- a bの場を定期的に設けている。
- b 施設の運営に関し、地域の住民や団体等との意見交換する場を設けている。
- c -
- d 施設の運営に関し、地域の住民や団体等と連絡調整する機会が全くない。

### 5 業務実施における法令遵守のための体制が整備されている。

- a 公益通報等、法令遵守の規定が整備され、研修等の機会を設けて職員に周知されている。
- b -
- c 法令順守の規定は整備されているが、適切に周知されていない。
- d 業務実施に際し、内部、外部を問わず法令違反の指摘を受けた。

### 6 個人情報保護に関する体制が整備されている。

- a bの周知について、研修等の効果的な形が採用されている。
- b 個人情報保護の規定等が整備され、機会を設けて職員に周知されている。
- c 個人情報保護の規定等が整備されているが、適切に周知されていない。
- d 個人情報に関して、漏洩・紛失等の過失があった。

7 利用者数向上策について、提案通りに実行されている。

- a 年度計画の内容を充足し、利用者数も向上した。
- b 年度計画の内容に満たなかったが、利用者数は向上した。
- c 年度計画の内容は充足したが、利用者数は下降した。
- d 年度計画の内容に満たず、利用者数も下降した。

8 利用促進に係る広報・PR活動を積極的に行っている。

- a 広報・PRについて見直しを行い、明らかな効果を得た。
- b 広報・PRについて見直しを行った。
- c 既存の媒体による広報・PRを継続している。
- d 既存の広報・PRに比して、後退がみられる。

9 利用者サービス向上策について、提案通りに実行されている。

- a 年度計画の内容を充足し、利用率も向上した。
- b 年度計画の内容に満たなかったが、利用率は向上した。
- c 年度計画の内容は充足したが、利用率は下降した。
- d 年度計画の内容に満たず、利用率も下降した。

10 利用者意見・要望が事業等に適切に反映されている。

- a 利用者の声の検証・反映の状況を公開している。
- b 利用者の声の検証が適切になされている。
- c -
- d 利用者の声の把握するしくみがない。

11 苦情処理やトラブルへの対応について、市との連携、市への報告が適切に行われている。

- a 困難ケースでの市との連携等、その対応に問題はなく、報告も適切になされている。
- b -
- c 一部に課題はあるものの、概ね適切に対応できており、報告も適切になされている。
- d 対応に課題があり、市への報告も適切でない。

12 自主事業の実施により、施設が有効に活用されている。

- a 市に収益の一部が還元されている。
- b 実施規模が年度計画の内容を充足し、さらに利用者数が目標に達した。
- c 実施規模が年度計画の内容を充足したが、利用者数が目標には達しなかった。
- d 実施規模が年度計画の内容に満たなかった。

13 収支予算書と比較して、収支状況が妥当である。《収入》

- a 利用料金収入が大幅に提案額を超えた。(概ね1割以上)
- b 利用料金収入が提案額を超えた。(概ね1割未満)
- c 利用料金収入が提案額に満たなかった。(概ね1割未満)
- d 利用料金収入が大幅に提案額に満たなかった。(概ね1割以上)

14 収支予算書と比較して、収支状況が妥当である。《支出》

- a 支出金額が提案額と同程度(誤差概ね±1割未満)であり、業務に支障はなかった。
- b -
- c 支出金額が提案額と乖離した(誤差概ね±1割以上)が、業務に支障はなかった。
- d 支出金額が提案額と乖離し(誤差概ね±1割以上)、業務に支障があった。

15 提案に基づき、効率性と安全性を両立した人員配置・勤務体制となっている。

- a 仕様書や年度計画の水準を満たし、且つ提案によりこれを上回る配置を行っている。
- b 仕様書や年度計画に定める通りの人員配置がなされ、効率性・安全性にも課題はなかった。
- c 仕様書や年度計画に定める通りの人員配置がなされたが、効率性・安全性に課題があった。
- d 仕様書や年度計画の水準を満たしておらず、効率性や安全性にも課題があった。

16 研修計画に基づき、人権啓発のための研修が実施されている。

- a 職種、職域で内容を分けたり、体験型の研修とするなど、より効果的と考えられる手法で実施された。
- b 計画通りに実施され、問題となる事例も生じなかった。
- c 問題となる事例は生じなかったが、計画通りに研修は実施されなかった。
- d 業務実施に際し、人権に関する不適切な対応があった。

17 研修計画に基づき、人材育成のための研修が実施されている。

- a 年度計画の内容を充足し、さらにこれを超える取組みを行った。
- b 年度計画の内容を充足した。
- c -
- d 年度計画の内容に満たなかった。

18 緊急時の体制や対応策について必要な対策を講じている。

- a bのほか、独自の取組が行われた。
- b 緊急時のマニュアルを整備し、訓練を実施した。
- c 緊急時のマニュアルを整備し、回覧等により共有している。
- d 緊急時のマニュアルを整備している。

19 事業計画書等に従い、防犯・防災・衛生管理業務を適切に行っている。

- a 提案(業務計画)等よりも優れた内容の業務実施を行った。
- b 提案(業務計画)等を充足した。
- c 提案(業務計画)等に満たなかった。
- d 防犯・防災・衛生管理業務について、過失による事故があった。

20 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。

- a 施設・設備の維持管理の内容が仕様書や年度計画を超える内容で行われた。
- b 施設・設備の維持管理の内容が仕様書や年度計画を充足した。
- c 施設・設備の維持管理の内容が仕様書や年度計画に満たなかった。
- d 施設の維持管理に関し、指定管理者の瑕疵による事故が起きた。

21 仕様書等に従い、清掃業務が行われている。

- a 清掃業務の内容が、仕様書や年度計画を超える内容で行われた。
- b 清掃業務の内容が、仕様書や年度計画を充足した。
- c 清掃業務の内容が、仕様書や年度計画に満たなかった。
- d 清掃業務について、苦情等があり、対応が改善されていない。

22 備品台帳に記載された備品を適切に管理している。

- a 備品の点検・維持・更新について、利用者サービスの向上に繋がる具体的提案があった。
- b 備品の点検・維持・更新が適切である。
- c 備品の点検・維持・更新について、一部に不備がある。
- d 備品の点検・維持・更新が適切でなく、利用者から苦情が出ている。

23 外部受託者の業務の点検・評価が適正に行われている。

- a 外部受託者の業務内容について、点検・評価等が適正になされている。
- b -
- c 外部受託者の業務内容について、点検・評価等されていないが、仕様書上の問題はなかった。
- d 外部受託者の業務内容について、点検・評価等されておらず、仕様書上の問題があった。