

指定管理業務評価における「評価の目安」

【きらめきファクトリー】

※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、年度の実施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に沿った運営がなされている。

- a. 理解を深める研修等が実施され、職員間で共有されている。
- b. --- (各課の裁量により選択可能)
- c. 管理運営の基本方針について、全職員に周知がされている。
- d. 管理運営の基本方針について、全職員に周知がされていない。

2 地域の人材、企業の活用等、地域活性化に寄与している。

- a. 地域への貢献と認められる活動が行われている。
- b. --- (各課の裁量により選択可能)
- c. 特に地域への貢献と認められる活動は行われていない。
- d. --- (各課の裁量により選択可能)

3 地域との交流が図られている。

- a. 交流イベントなどを開催するなど、積極的に交流の場を設けている。
- b. --- (各課の裁量により選択可能)
- c. 地域の集会や清掃への参加など、交流の場に参加している。
- d. 地域などとの交流はなかった。

4 コンプライアンスの体制が十分である。

- a. bを超えて、職員指導の徹底のための取り組みが確認できる。
- b. 公益通報窓口や諸規程の整備など体制を整え、それが職員間で共有がなされている。
- c. 公益通報窓口や諸規程の整備など体制は整っているが、職員間の共有が十分でない。
- d. 管理運営に関し、重大なコンプライアンス違反があった。

5 施設利用における利用者の平等な利用が確保されている。

- a. 不適当な利用の制限や一部の利用者への優遇などは認められなかった。
- b. --- (各課の裁量により選択可能)
- c. 公平な利用に関し、一部に不適当な対応が見られた。
- 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。

6 個人情報保護について、十分な対策が取られている。

- a. bを超えて、職員指導の徹底のための取り組みが確認できる。
- b. 取扱いマニュアルの整備など体制を整え、それが職員間で共有がなされている。
- c. 取扱いマニュアルの整備など体制は整っているが、職員間の共有が十分でない。
- d. 個人情報の漏洩があった、又は漏洩がなくても特段の対策が行われていない。

7 利用実績(利用者数・利用率等)が要求水準に達している。

- a. 利用実績(利用者数・利用率等)が要求水準を5%以上上回った。
- b. 利用実績(利用者数・利用率等)が要求水準に達した。
- c. --- (各課の裁量により選択可能)
- d. 利用実績(利用者数・利用率等)が要求水準に達しなかった。

指定管理業務評価における「評価の目安」

8 利用促進策・利用者満足度向上策が、実施計画通り実行されている。

- a. bのほか、実施計画を超える内容で行われた。
- b. 実施計画の内容を充足した。（従来の内容を下回らない計画の変更を含む）
- c. 実施計画の内容を一部充足しなかった。
- d. 実施計画の内容に満たなかった。

9 苦情への対応が適切である。

- a. bのほか、情報を職員間で共有するなど、サービス向上に繋げている。
- b. 苦情への対応について、指導すべき点はなかった。
- c. 苦情への対応について、一部に指導すべき点があった。
- d. 苦情への対応について、不適切な点が多数あった。

10 利用者意見の把握が、積極的に行われている。

- a. 利用者等との対話を行うなど、能動的な意見収集が行われている。
- b. 意見箱の設置など、受動的な意見収集が行われており、利用者に周知されている。
- c. 意見箱の設置など、受動的な意見収集が行われているが、利用者への周知が十分でない。
- d. 利用者からの意見収集が行われていない。

11 収集した利用者意見を事業に生かすしくみとなっている。

- a. 利用者意見を検討する体制が構築され、有効に運用している。
- b. ---（各課の裁量により選択可能）
- c. 利用者意見を収集しているが、検討する体制（しくみ）が構築されていない。
- d. 利用者意見を収集するしくみがない。

12 自主事業の規模が適正である。

- a. 通常の施設利用に影響のない範囲で行われた。
- b. ---（各課の裁量により選択可能）
- c. 通常の施設利用への影響が認められたことで、見直しが行われた。
- d. 通常の施設利用への影響が認められたが、見直しは行われなかった。

13 自主事業の実施状況が適切である。

- a. bのほか、利用者ニーズを反映した自主事業が実施されている。
- b. 実施計画の内容を充足し、各事業の目標値も概ね上回った。
- c. 実施計画の内容を充足したが、各事業の目標値がほとんど達成されていない。
- d. 実施計画の内容に満たなかった。

14 利用料金収入が、年度収支計画の予算額を達成している。

- a. 利用料金収入の実績が予算額に対して105%以上であった。
- b. 利用料金収入の実績が予算額に対して100%以上105%未満であった。
- c. 利用料金収入の実績が予算額に対して95%以上100%未満であった。
- d. 利用料金収入の実績が予算額に対して95%未満であった。

指定管理業務評価における「評価の目安」

15 本社経費を除く支出が、年度収支計画の予算額に比して妥当である。

- a. 支出金額が予算額と同程度であった。(±10%未満)
- b. --- (各課の裁量により選択可能)
- c. 支出金額が予算額と乖離した。(±10%以上～15%未満)
- d. 支出金額が予算額と大幅に乖離した。(±15%以上)

16 年度収支計画と比較して本社経費が妥当である。

- a. 本社経費が予算額を下回るか、同程度であった。(5%未満)
- b. 本社経費が予算額と同程度であった。(5%以上～15%未満)
- c. 本社経費が予算額を超えた(15%以上～20%未満)
- d. 本社経費が予算額を超えた。(20%以上)

17 人員配置(人数、有資格者)について、提案時に示された水準が守られている。

- a. 実施計画通りの人員配置がなされた。
- b. --- (各課の裁量により選択可能)
- c. 実施計画は下回る人員配置であったが、仕様書の水準は満たしている。
- d. 実施計画を下回る人員配置であり、仕様書の水準も満たさなかった。

18 人材育成方針及び研修計画に沿った研修が実施されている。

- a. bのほか、実施計画を上回る内容が認められた。
- b. 実施計画の内容を充足した。
- c. 実施計画の内容を一部充足しなかった。
- d. 実施計画の内容を全く充足しなかった。

19 非常時の対応について必要な対策が講じられている。

- a. bのほか、消防署に立ち会いを求めるなど、その内容が効果的な訓練と認められる。
- b. 消防計画に基づき、消防訓練が行われている。
- c. --- (各課の裁量により選択可能)
- d. 非常時マニュアルの周知等は行われているが、消防訓練は行われていない。

20 日常点検などにより施設の安全確保の対策が講じられている。

- a. bのほか、常に施設が安全な状態に保たれるような工夫が見られる。
- b. 施設・設備の保守点検(法定等)が適切に行われた。
- c. 施設・設備の管理に関し、一部に不適切な管理があった。
- d. 施設・設備の管理に関し、指定管理者の管理に起因する事故が起きた。

21 修繕が適切に行われている。(指定管理者責任範囲)

- a. 実施計画に沿った修繕が行われた。
- b. --- (各課の裁量により選択可能)
- c. 実施計画に沿った修繕が行われなかった。
- d. 明らかに必要と認められる修繕がなされなかった。

指定管理業務評価における「評価の目安」

22 備品の管理が適切に行われている。(指定管理者責任範囲)

- a. bのほか、利用者サービスの向上に繋がる具体的改善が認められる。
- b. 実施計画に沿った備品の管理が行われた。
- c. 実施計画に沿った備品の管理が行われなかった。
- d. 明らかに必要と認められる備品の更新などがなされなかった。

23 外部委託した業務の点検等が行われている。

- a. 業務の実施状況を評価し、業者選定に生かしている。
- b. 業務の実施状況を点検している。
- c. --- (各課の裁量により選択可能)
- d. 業務実施の報告を受けるのみである。

24 観光資源の開発および魅力発信事業実施回数が要求水準に達している。

- a. bのほか、観光資源の開発および魅力発信に明らかに寄与したと認められる。
- b. 観光資源の開発および魅力発信事業実施回数が要求水準に達した。
- c. --- (各課の裁量により選択可能)
- d. 観光資源の開発および魅力発信事業実施回数が要求水準に達しなかった。

25 地元産品等の売上が要求水準に達している。

- a. 地元産品等の売上が要求水準を5%以上上回った。
- b. 地元産品等の売上が要求水準に達した。
- c. --- (各課の裁量により選択可能)
- d. 地元産品等の売上が要求水準に達しなかった。

指定管理業務評価における「評価の目安」

【市民プール】

※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、年度の実施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に沿った運営がなされている。

- a. 理解を深める研修等が実施され、職員間で共有されている。
- b. --- (各課の裁量により選択可能)
- c. 管理運営の基本方針について、全職員に周知がされている。
- d. 管理運営の基本方針について、全職員に周知がされていない。

2 地域の人材、企業の活用等、地域活性化に寄与している。

- a. 地域への貢献と認められる活動が行われている。
- b. --- (各課の裁量により選択可能)
- c. 特に地域への貢献と認められる活動は行われていない。
- d. --- (各課の裁量により選択可能)

3 地域との交流が図られている。

- a. 交流イベントなどを開催するなど、積極的に交流の場を設けている。
- b. --- (各課の裁量により選択可能)
- c. 地域の集会や清掃への参加など、交流の場に参加している。
- d. 地域などとの交流はなかった。

4 コンプライアンスの体制が十分である。

- a. bを超えて、職員指導の徹底のための取り組みが確認できる。
- b. 公益通報窓口や諸規程の整備など体制を整え、それが職員間で共有がなされている。
- c. 公益通報窓口や諸規程の整備など体制は整っているが、職員間の共有が十分でない。
- d. 管理運営に関し、重大なコンプライアンス違反があった。

5 施設利用における利用者の平等な利用が確保されている。

- a. 不適当な利用の制限や一部の利用者への優遇などは認められなかった。
- b. --- (各課の裁量により選択可能)
- c. 公平な利用に関し、一部に不適当な対応が見られた。
- 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。

6 個人情報保護について、十分な対策が取られている。

- a. bを超えて、職員指導の徹底のための取り組みが確認できる。
- b. 取扱いマニュアルの整備など体制を整え、それが職員間で共有がなされている。
- c. 取扱いマニュアルの整備など体制は整っているが、職員間の共有が十分でない。
- d. 個人情報の漏洩があった、又は漏洩がなくても特段の対策が行われていない。

7 利用実績(利用者数・利用率等)が要求水準に達している。

- a. 利用実績(利用者数・利用率等)が要求水準を5%以上上回った。
- b. 利用実績(利用者数・利用率等)が要求水準に達した。
- c. --- (各課の裁量により選択可能)
- d. 利用実績(利用者数・利用率等)が要求水準に達しなかった。

指定管理業務評価における「評価の目安」

8 利用促進策・利用者満足度向上策が、実施計画通り実行されている。

- a. bのほか、実施計画を超える内容で行われた。
- b. 実施計画の内容を充足した。（従来の内容を下回らない計画の変更を含む）
- c. 実施計画の内容を一部充足しなかった。
- d. 実施計画の内容に満たなかった。

9 苦情への対応が適切である。

- a. bのほか、情報を職員間で共有するなど、サービス向上に繋げている。
- b. 苦情への対応について、指導すべき点はなかった。
- c. 苦情への対応について、一部に指導すべき点があった。
- d. 苦情への対応について、不適切な点が多数あった。

10 利用者意見の把握が、積極的に行われている。

- a. 利用者等との対話を行うなど、能動的な意見収集が行われている。
- b. 意見箱の設置など、受動的な意見収集が行われており、利用者に周知されている。
- c. 意見箱の設置など、受動的な意見収集が行われているが、利用者への周知が十分でない。
- d. 利用者からの意見収集が行われていない。

11 収集した利用者意見を事業に生かすしくみとなっている。

- a. 利用者意見を検討する体制が構築され、有効に運用している。
- b. ---（各課の裁量により選択可能）
- c. 利用者意見を収集しているが、検討する体制（しくみ）が構築されていない。
- d. 利用者意見を収集するしくみがない。

12 自主事業の規模が適正である。

- a. 通常の施設利用に影響のない範囲で行われた。
- b. ---（各課の裁量により選択可能）
- c. 通常の施設利用への影響が認められたことで、見直しが行われた。
- d. 通常の施設利用への影響が認められたが、見直しは行われなかった。

13 自主事業の実施状況が適切である。

- a. bのほか、利用者ニーズを反映した自主事業が実施されている。
- b. 実施計画の内容を充足し、各事業の目標値も概ね上回った。
- c. 実施計画の内容を充足したが、各事業の目標値がほとんど達成されていない。
- d. 実施計画の内容に満たなかった。

14 利用料金収入が、年度収支計画の予算額を達成している。

- a. 利用料金収入の実績が予算額に対して105%以上であった。
- b. 利用料金収入の実績が予算額に対して100%以上105%未満であった。
- c. 利用料金収入の実績が予算額に対して95%以上100%未満であった。
- d. 利用料金収入の実績が予算額に対して95%未満であった。

指定管理業務評価における「評価の目安」

15 本社経費を除く支出が、年度収支計画の予算額に比して妥当である。

- a. 支出金額が予算額と同程度であった。(±10%未満)
- b. --- (各課の裁量により選択可能)
- c. 支出金額が予算額と乖離した。(±10%以上～15%未満)
- d. 支出金額が予算額と大幅に乖離した。(±15%以上)

16 年度収支計画と比較して本社経費が妥当である。

- a. 本社経費が予算額を下回るか、同程度であった。(5%未満)
- b. 本社経費が予算額と同程度であった。(5%以上～15%未満)
- c. 本社経費が予算額を超えた(15%以上～20%未満)
- d. 本社経費が予算額を超えた。(20%以上)

17 人員配置(人数、有資格者)について、提案時に示された水準が守られている。

- a. 実施計画通りの人員配置がなされた。
- b. --- (各課の裁量により選択可能)
- c. 実施計画は下回る人員配置であったが、仕様書の水準は満たしている。
- d. 実施計画を下回る人員配置であり、仕様書の水準も満たさなかった。

18 人材育成方針及び研修計画に沿った研修が実施されている。

- a. bのほか、実施計画を上回る内容が認められた。
- b. 実施計画の内容を充足した。
- c. 実施計画の内容を一部充足しなかった。
- d. 実施計画の内容を全く充足しなかった。

19 非常時の対応について必要な対策が講じられている。

- a. bのほか、消防署に立ち会いを求めるなど、その内容が効果的な訓練と認められる。
- b. 消防計画に基づき、消防訓練が行われている。
- c. --- (各課の裁量により選択可能)
- d. 非常時マニュアルの周知等は行われているが、消防訓練は行われていない。

20 日常点検などにより施設の安全確保の対策が講じられている。

- a. bのほか、常に施設が安全な状態に保たれるような工夫が見られる。
- b. 施設・設備の保守点検(法定等)が適切に行われた。
- c. 施設・設備の管理に関し、一部に不適切な管理があった。
- d. 施設・設備の管理に関し、指定管理者の管理に起因する事故が起きた。

21 修繕が適切に行われている。(指定管理者責任範囲)

- a. 実施計画に沿った修繕が行われた。
- b. --- (各課の裁量により選択可能)
- c. 実施計画に沿った修繕が行われなかった。
- d. 明らかに必要と認められる修繕がなされなかった。

指定管理業務評価における「評価の目安」

22 備品の管理が適切に行われている。(指定管理者責任範囲)

- a. bのほか、利用者サービスの向上に繋がる具体的改善が認められる。
- b. 実施計画に沿った備品の管理が行われた。
- c. 実施計画に沿った備品の管理が行われなかった。
- d. 明らかに必要と認められる備品の更新などがなされなかった。

23 外部委託した業務の点検等が行われている。

- a. 業務の実施状況を評価し、業者選定に生かしている。
- b. 業務の実施状況を点検している。
- c. --- (各課の裁量により選択可能)
- d. 業務実施の報告を受けるのみである。

指定管理業務評価における「評価の目安」

【じないまち交流館(旧評価の目安)】

※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、一部に不適当な対応が見られた。
- 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。

指定管理業務評価における「評価の目安」

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。