

※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. 不適切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。

## 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 市民参加型事業開催回数が要求水準に達している。

- a. bのほか、市民文化の振興に明らかに寄与したと認められる。
- b. 市民参加型事業の実施種類・回数が要求水準に達した。
- c. 市民参加型事業の実施種類・回数のいずれかが要求水準に達しなかった。
- d. 市民参加型事業の実施種類・回数のいずれも要求水準に達しなかった。

※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. 不適切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。

## 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。



※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. 不適當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、一部に不適當な対応が見られた。
- 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経費が妥当である。

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

※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. 不適當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、一部に不適當な対応が見られた。
- 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経費が妥当である。

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



※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. 不適當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、一部に不適當な対応が見られた。
- 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経費が妥当である。

- a. 本経費が予算額を下回るか、同程度であった。(5%未満)
- b. 本経費が予算額と同程度であった。(5%以上～15%未満)
- c. 本経費が予算額を超えた(15%以上～20%未満)
- d. 本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. 業務の実施状況进行评估し、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 教室・講座の年間参加人数が要求水準に達している

- a. bのほか、福祉向上のため利用者の意見・要望を反映した講座・教室を実施した。
- b. 教室・講座の年間参加人数が要求水準に達した。
- c. --- (各課の裁量により選択可能)
- d. 教室・講座の年間参加人数が要求水準に達しなかった。

※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. 不適切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。

## 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 世代間交流に資する事業としての年間イベント数が要求水準に達している

- a. bのほか、世代間の交流の場づくりに明らかに寄与したと認められる。
- b. イベントの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. イベントの実施回数が要求水準に達しなかった。



※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. 不適當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、一部に不適當な対応が見られた。
- 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経費が妥当である。

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

※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するなど、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. 業務の実施状況进行评估し、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。



※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するなど、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. 業務の実施状況进行评估し、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 別途料金が不要なイベント等の開催状況が要求水準に達している。

- a. bのほか、有料入園者数の増加に明らかに寄与したと認められる。
- b. 別途料金が不要なイベント等の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. 別途料金が不要なイベント等の実施回数が要求水準に達しなかった。

### 25 にここ市場の利用者数の拡大が要求水準に達している。

- a. にここ市場の利用者数の拡大が要求水準を5%以上上回った。
- b. にここ市場の利用者数(レジ件数)が要求水準に達した。
- c. --- (各課の裁量により選択可能)
- d. にここ市場の利用者数(レジ件数)が要求水準に達しなかった。

※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. 不適當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、一部に不適當な対応が見られた。
- 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 ホームページ年間アクセスカウント数が要求水準に達している。

- a. bのほか、〇〇〇〇に明らかに寄与したと認められる。
- b. 〇〇の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. 〇〇の実施回数が要求水準に達しなかった。

### 25 歴史・文化等に関する普及啓発事業の年間実施回数が要求水準に達している。

- a. bのほか、〇〇〇〇に明らかに寄与したと認められる。
- b. 〇〇の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. 〇〇の実施回数が要求水準に達しなかった。