

平成29年度指定管理者の評価項目について

●評価の分野(4分野)

- ・管理運営体制 (8項目/配点36点)
- ・サービスの質の維持・向上 (5項目/配点50点)
- ・維持管理 (2項目/配点8点)
- ・施設固有の項目 (5項目/配点50点)※個別設定(場合により配点50点の枠内で項目数と配点を個別に設定)

●評価項目(20項目)

評価分野	評価項目	評価内容	評価配点	確認資料例
管理運営体制 (36点)	(1) 施設設置目的・基本方針	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。	5	・事業報告書
	(2) 職員の勤務実績、配置状況	職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、明確な業務執行体制(責任者・担当者)のもと、運営上の課題を共有・検討する体制になっていたか。	5	・事業報告書
	(3) 市との意思疎通	管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。	5	・事業報告書
	(4) 法令・協定書等の遵守	開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。	3	・基本協定書 ・年度協定書 ・事業計画書等
	(5) 個人情報保護	個人情報保護条例を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。	5	・事業報告書
	(6) 非常時・緊急時等対応	マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。	5	・対応マニュアル ・緊急連絡名簿
	(7) 運営の安定性	収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。	3	・収支計画書 ・金銭出納簿
	(8) 経費節減の取組み	経費節減の具体的な取組みを行い、その効果があったか。	5	・収支計画書 ・金銭出納簿
サービスの質の維持・向上 (50点)	(9) 職員の資質向上	職員研修など、職員の資質向上(利用者に対する職員の接客マナー含め)を図るための取組みが実施されていたか。	10	・事業計画書 ・事業報告書
	(10) 利用者サービスの向上	利用者サービス向上のための取組みを実施できていたか。	10	・事業計画書 ・事業報告書
	(11) 情報収集(アンケート等)	利用者のニーズや満足度などを把握する取組みができていたか。	10	・アンケート調査表等
	(12) 情報発信・PR	当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。	10	・広報物
	(13) 要望・苦情対応	利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。	10	・対応記録
維持管理 (8点)	(14) 建物・設備の保守点検・修繕	利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。	5	・収支計画書 ・業務仕様書
	(15) 管理記録等の整備・保管	備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。	3	・備品台帳 ・業務仕様書 ・各種記録簿
施設固有の項目 (50点)	【自主事業提案のある施設】 (例) 自主事業の取組み	(例) 自主事業の取組みが適切に実施され、市民サービス向上につながったのか。	50	・事業計画書
	【福祉関係施設】 (例) 権利擁護の取組み	(例) 利用者に対し、不適切なケア、行為が行われないような体制が整えられていたか。		・業務仕様書
	【数値目標設定がある施設】 (例) 利用者数・稼働率	(例) 利用者数増加・施設稼働率向上のための具体的な取組みが実施されていたか、また当初目標数を達成できたのか。		・事業計画書
	(20) 【利用料金制度採用施設】 (例) サービス還元	(例) 利用料金収入の一部を施設サービスに還元する取組みが実施されていたか。		・事業計画書 ・収支計画書
	【光熱水費割合の高い施設】 (例) 環境配慮の取組み	(例) 管理運営にあたっての環境配慮の具体的な取組みが実施されていたか。		・事業計画書 ・業務仕様書
	【地域連携が必要な施設】 (例) 地域交流など	(例) 地域との関係が適切に確保され、地域の福祉向上のための取組みが行われていたか。		・事業計画書