

# 指定管理者評価指標一覧表(例)

## 管理運営状況の指標

### (1) 管理状況

指標	評価に対する説明(施設の特徴に応じて修正してください。)
開館時間、休館日の運用	◎従来に比べ、開館時間延長や休館日を減らすなど、市民サービスの向上に努めた ○施設の設置条例の開館時間や休館日を遵守した △一部、施設の設置条例にある開館時間や休館日が守られていない時があった
法令の順守	◎関係法令を遵守し、さらに、それ以上の基準を事業所内で設けて実施している ○関係法令を遵守していると認められる △軽微な関係法令違反があったが、すみやかに是正された
適正な人員配置	◎管理業務仕様書で示した以上の管理運営をするために必要な人員及び資格者を配置している ○管理運営するために必要な人員及び資格者を適正に配置している △管理運営するために必要な人員及び資格者が少ない
従事者の労働環境確保	◎労働関係法令が遵守され、従事者の満足度も高い ○労働関係法令が遵守されている △労働関係法令が遵守されていない
従事者の教育・研修	◎従事者の教育や研修が非常に良く行われている ○従事者の教育や研修が適切に行われている △従事者の教育や研修が行われていない
緊急事態の対応	◎事故、災害等の緊急事態に対する対応(準備)が非常に良くできている ○事故、災害等の緊急事態に対する対応(準備)ができている △事故、災害等の緊急事態に対する対応(準備)が不十分である
文書の管理保存	◎作成、受領した文書が1箇所に整然と置かれ適切な管理がなされている ○作成、受領した文書管理がなされている △作成、受領した文書の適切な管理がなされているが一部不十分
報告書等の提出	◎月例報告書、事業報告書、その他報告等の提出や内容が適切であった ○月例報告書、事業報告書、その他報告等の提出が適切であった △月例報告書、事業報告書、その他報告等の提出に一部問題があった
利用料金の承認手続き	◎利用料金の承認手続きは期限内に速やかに行われた ○利用料金の承認手続きは適切であった △利用料金の承認手続きにが速やかでなかった
利用料金等の収納事務(徴収委託をしている場合)	◎使用料等の収納事務が整然と明確に行われた ○使用料等の収納事務が適切に行われた △使用料等の収納事務に一部問題があった
口座管理、経理の区分	◎指定管理者の収支は専用口座で管理し、経理区分が整理されており明確である ○指定管理者の収支は事業所内の口座で管理され、経理区分も明確である △指定管理者の収支は事業所内の口座で管理されているが、経理区分が一部不適切であった
付保する保険	◎協定書で指定する賠償保険及び独自に必要なと思われる保険に加入している ○協定書で指定する賠償保険に加入している △協定書で指定する賠償保険に加入していない
施設の使用許可及び条件	◎施設使用許可、使用制限、使用条件の変更、入場拒否は設置条例に従い実施し、独自にホームページ等で利用条件等の周知も行った。 ○施設使用許可、使用制限、使用条件の変更、入場拒否は設置条例に従い適切に行った △施設使用許可、使用制限、使用条件の変更、入場拒否は設置条例に従わずに行われた
備品の管理	◎備品の管理(点検や修繕等)を適切に行い補充も行った ○備品の管理(点検や修繕等)を適切に行った △備品の管理(点検や修繕等)に一部不適切なものがあった
施設の修繕管理	◎修繕の執行が自社のノウハウを活かし迅速かつ効果的に行われている ○修繕の執行が適切に行われている △修繕の執行がやや滞っている
清掃業務、警備業務、その他必要な管理業務	◎清掃業務、警備業務、その他必要な管理業務をさらに効率よく行った ○清掃業務、警備業務、その他必要な管理業務を適切に行った △清掃業務、警備業務、その他必要な管理業務に一部不適切なものがあった

## (2)運営状況

指 標	評価に対する説明
施設利用状況	◎利用者数が管理開始以前の実績を大きく上回った ○利用者数が管理開始以前の実績と同程度であった △利用者数が管理開始以前の実績を若干下回った  令和●年度実績●人 令和●年度実績●人 対前年増加率 ※可能なかぎり比較できる客観的データを示すこと
備品等貸出し状況(什器備品等の貸出し)	◎利用者数が管理開始以前の実績を大きく上回った ○利用者数が管理開始以前の実績と同程度であった △利用者数が管理開始以前の実績を若干下回った  令和●年度実績●人 令和●年度実績●人 対前年増加率 ※可能なかぎり比較できる客観的データを示すこと
自主事業	◎公募時に提案された自主事業を概ね実施し、施設利用者増等に効果があった ○公募時に提案された自主事業を概ね実施した △自主事業を実施しなかった  自主事業開催実績 令和●年度●本、実績●人 令和●年度●本、実績●人

## (3)収支状況

指 標	評価に対する説明
収支状況の報告	◎収支状況の報告に概ね誤りがなかった ○収支状況の報告に誤りがあったが、改善された △収支状況の報告に誤りがあったが、改善がなされなかった  ※監査からの指摘等を踏まえる

## (4)その他

指 標	評価に対する説明
利用者満足度	◎利用者アンケートの総合的な評価が9割以上 ○利用者アンケートの総合的な評価が6割～8割 △利用者アンケートの総合的な評価が6割未満
苦情・要望	◎苦情・要望等を聞く仕組みがあり、苦情・要望等に対する対応も適切になされた ○苦情・要望等を聞く仕組みがあった △苦情・要望等を聞く仕組みがなかった
個人情報の保護	◎個人情報保護の規定を整備し、研修や運用等の適切な対応がされている ○個人情報保護の規定を整備している △個人情報保護の規定を整備しているが、一部で不適切な対応があった
情報公開	◎情報公開の規定を整備し、研修や運用等の適切な対応がされている ○情報公開の規定を整備している △情報公開の規定を整備しているが、一部で不適切な対応があった
秘密保持義務	◎秘密保持義務に対する、研修や運用等の適切な対応がされている ○秘密保持義務が守られている △秘密保持義務の一部で不適切な対応があった
環境への配慮	◎環境に配慮した、物品購入、省エネルギーへの取組、リサイクルの推進等の対応が行われ、事業としてISOを取得している ○環境に配慮した、物品購入、省エネルギーへの取組、リサイクルの推進等の対応を適切に行っている △環境に配慮した、物品購入、省エネルギーへの取組、リサイクルの推進等に一部不適切な対応があった