

7. 評価シート（自己評価・1 次評価）
（1）履行の確認

中項目		確認内容	自己 評価	1 次 評価
小項目				
①事業、業務の履行状況				
使用許可等		使用許可等申請、受付は利用統計等が作成され、適正に行われているか。	3	3
利用料金等の徴収状況		徴収、減免、還付等は帳簿等が作成され、適正に行われているか。	3	3
苦情・要望への対応		苦情・要望処理の処理は適切か。	3	3
職員配置		基準に基づき、適切な人員配置がされたか。	3	3
職員研修		従業者に対し、施設の管理運営に必要な研修は実施されたか。	3	3
事業計画書		指定管理業務が事業計画書に沿っているか。	3	3
事業実施状況		事業の実施は仕様書等に適合しているか。	3	3
法令の遵守		法令に基づく検査、届出等はなされているか。	3	3
緊急時の対応		緊急時のマニュアルが整備され、従業者訓練の実施や事故発生時・緊急時の対応は適切か。	3	3
保険加入		仕様書等に定める保険に加入しているか。	3	3
個人情報		個人情報の取扱い、従事者への研修、漏洩した場合の対策がとられているか。	3	3
情報公開		保有する文書が分類・整理され、閲覧等の請求があった場合にに応じているか。	3	3
②自主事業の実施状況				
事業の実施状況		自主事業は事業計画に基づき、公平に実施されているか。	3	3
事業実施体制		自主事業の実施体制・職員配置は適切か。	3	3
③施設の維持管理				
施設・設備の維持管理		施設・設備の維持管理基準が守られ、不具合が生じた場合は速やかに報告・対応しているか。	3	3
清掃業務の実施状況		清掃は確実に行われているか。	3	3
警備業務の実施状況		マスターキー等の管理、警備業務は適切に行われているか。	3	3
廃棄物処理業務の実施状況		廃棄物処理は適切に行われ、運搬・処理を委託する場合は許可業者と契約しているか。	3	3
外部委託の実施状況		過度な外部委託は行われていないか。	3	3
備品管理等の実施状況		備品の管理・点検・保守は適切に行われているか。	3	3
			60	60
20 項目×3 点=60 点			／	／
			60	60

評価基準（再掲）

点数	小項目の評価基準
3	概ね協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がなされ、適正であると認められる。
2	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がなされておらず、簡易な改善や一部目標の見直しを要する。
1	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営が殆どなされておらず、早急な改善が必要である。

（2）サービスの品質

中項目		確認内容	自己 評価	1次 評価
小項目				
①維持管理業務				
設備の管理		設備管理・修繕等が計画的に実施されているか。	4	3
備品等の管理		備品等の保守点検・補充は計画的に実施されているか。	4	4
経費節減の取組		事務費の節減、節電・節水の取組が行われているか。	4	4
②運営業務				
利用案内		パンフレット・施設内利用案内・行事開催案内等は判り易く、使い易いものになっているか。	4	4
職員の接客態度		各担当者の接客態度は良好か。	4	4
利用者満足度の把握		利用者アンケートが実施され、運営に反映されているか。	4	4
利用促進に向けた取組		利用者の増加や利便性を高めるための取組が行われているか。	3	3
各種事業の内容		各種事業（講座・イベント等）は施設の設置目的に合致した事業であり、利用者が満足できる内容であったか。	4	4

市民サービスの向上	各種事業（講座・イベント等）は市民サービスの向上につながったか。	4	4
地域や類似施設との連携	地域や類似施設と連携を図る具体的な取組がなされているか。	4	4
10 項目×4 点=40 点		39 ／ 40	38 ／ 40

評価基準（再掲）

点数	小項目の評価基準
4	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準以上の運営がなされ、優れていると認められる。
3	概ね協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がなされ、適正であると認められている。
2	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がなされておらず、簡易な改善や一部目標の見直しを要する。
1	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営が殆どなされておらず、早急な改善が必要であり、目標の全面的な見直しが必要である。

（3）サービスの安定性

中項目		確認内容	自己 評価	1 次 評価
小項目				
①事業収支の状況				
事業収支		事業収支が赤字の場合、黒字化のための改善策が実施されているか。	3	3
人件費比率		支出に占める人件費の割合が減られすぎではないか。	3	3
外部委託費比率		支出に占める外部委託費の割合が過度に偏っていないか。	3	3
3 項目×3 点＝9 点			9 ／ 9	9 ／ 9

評価基準（再掲）

点数	小項目の評価基準
3	事業計画・収支計画等に基づく、経営がなされている。
2	事業計画・収支計画等に基づく、経営がなされているが、簡易な改善や一部業務の見直しを要する。
1	事業計画・収支計画等に基づく、経営が殆どなされておらず、早急な改善が必要であり、業務の全面的な見直しが必要である。

（4）評価

評価分類	配点	換算率	総評点	ウェイト	1 次評価 評点	1 次評価 換算後 総評点数	評価
（1）履行の確認	60	×0.500	30	60%	60	30	S
（2）サービスの品質	40	×0.375	15	30%	38	14	
（3）サービスの安定性	9	×0.600	5	10%	9	5	
合計	109	-	50	100%	107	49	

（評価基準再掲）

総評点数	46 点以上	41 点以上	36 点以上	35 点以下
評 価	S	A	B	C
評価基準	適正に管理運営が行われており、優れた実績をあげている。			