

管理運営状況シート 各項目についての評価の基準

7 管理運営の状況

No.	項目	各項目評価の基準
①	職員配置等	○適正である…仕様書等で示す業務を遂行できる十分な職員配置がされている。 ○概ね適正である…仕様書等で示す業務を遂行できる職員配置がされている。 ○改善が必要…仕様書等で示す業務を遂行できる職員配置がされていない。
②	維持管理業務の実施状況	○水準を上回っている…仕様書等で示す内容以上の業務を行っている。 ○水準どおりである…仕様書等で示す内容の業務が適正に行われている。 ○水準を下回っている…仕様書等で示す内容の業務が行われていない。
③	収支の状況	○良好である…4年間の収支差引合計がプラスであり、4年間の指定管理料合計が導入前収支差引合計額×4年を下回っている。 ○概ね良好である…4年間の収支差引合計がプラスである ○改善が必要…4年間の収支差引合計がマイナスである。
④	施設の利用状況	○良好である…期間平均の達成率が、直営時の達成率と比較して10%以上回っている。 ○概ね良好である…期間平均の達成率が、直営時の達成率と比較して-10%から10%未満の間。 ○改善が必要…期間平均の達成率が、直営時の達成率と比較して-10%以上下回っている。
⑤	事業の実施状況	○水準を上回っている…仕様書(事業実施計画)等で示す内容以上の事業を行っている。 ○水準どおりである…仕様書(事業実施計画)等で示す内容の事業が適正に行われている。 ○水準を下回っている…仕様書(事業実施計画)等で示す内容の事業が行われていない。
⑥	自主事業の内容	○良好である…利用者ニーズを捉えた事業が行われている。(参加人数が予定人数の110%以上) ○概ね良好である…概ね利用者ニーズを捉えた事業が行われている。(参加人数が予定人数の70%~110%未満) ○改善が必要…自主事業の内容が魅力的でない。(参加人数が予定人数の70%以下)
⑦	利用者対応及びニーズの把握・対応	○良好である…迅速及び的確な対応がなされている。(アンケート・聞き取り等の内容、回数、回答の内容、対応状況等の観点) ○概ね良好である…的確な対応がなされている。 ○改善が必要…的確な対応がされていない。
⑧	サービス向上への取組	○良好である…的確な取組みがなされ、成果が表れている。(目標設定、具体的な取組内容、成果等の観点) ○概ね良好である…的確な取組みがなされている。 ○改善が必要…的確な取組みがなされておらず、サービスが低下している。
⑨	個人情報の保護及び情報公開への対応	○適正である…市条例等に準じた適正な対応がなされている。(適正な対応ができる体制が整備されている。) ○概ね適正である…市条例等に概ね準じた対応がなされている。(適正な対応ができる。) ○改善が必要…市条例等に準じた対応がなされていない。(市条例等を把握していない。適正な対応がされていない。)
⑩	事故の対応	○適正である…適切な対応がなされている。(事故防止が徹底され無事故。マニュアル等の整備がなされ、迅速に対応。) ○概ね適正である…概ね適切な処理がなされている。(事故防止に努めており、発生時の体制も概ね整っている。) ○改善が必要…事故及び修繕に適切な対応がされていない。(迅速な対応がなされていない。市に苦情があった等)
⑪	修繕の対応	○適正である…適切な対応がなされている。(見回り、点検等により早期に修繕箇所を発見し迅速に対応。) ○概ね適正である…概ね適切な処理がなされている。(概ね修繕がされており、利用に支障が無い。) ○改善が必要…事故及び修繕に適切な対応がされていない。(利用に支障がある。市に苦情があった等)

【総合評価】

- 評価A(良好) …配点合計が各項目最高配点の合計と比較して80%以上
 評価B(適正) …配点合計が各項目最高配点の合計と比較して60%以上80%未満
 評価C(要改善)…配点合計が、各項目最高配点の合計と比較して60%以下

※ただし、各項目の評価において「改善が必要」が3項目以上の場合、総合評価を「評価C(要改善)」とする。