

1 市民の平等な利用の確保	
①平等な利用確保	・不当な利用制限や特定の利用者の優遇を行っていない
	S -
	A 不当な利用制限や特定の利用者の優遇を行っていない。
	B -
	C 不当な利用制限や特定の利用者への優遇が行われている。
	・個々のサービスについて、対応者による格差は生じていない
	S -
	A 個々のサービスについて、対応者による格差は生じていない。
B -	
C 個々のサービスについて、対応者による格差がある。	
2 公の施設の設置目的の効果的な達成	
①法令等の遵守	・条例、規則、基本協定、仕様書等に基づき、指定管理者の業務を適正に行っている
	S -
	A 条例や基本協定のとおり業務が実施され、指定管理者として適正であると評価できる。
	B 一部適切でない事実が認められるものの、改善に向けた対応が行われている。
C 不適切な事実が認められるなど、改善すべき点が多い。	
②地域振興への貢献	・地域関係機関、ボランティア等との連携が図られている
	S 他の入居団体や地域関係機関等と連携し、地域振興を図るための先導的な取組を実施し、十分な効果が認められ、利用者からの評価が高い。
	A 他の入居団体や地域関係機関等と連携し、地域振興を図るための独自の取組を実施している。
	B 地域関係機関、ボランティア等と連携を図るために、協議の場を設けている。
	C 地域関係機関、ボランティア等との連携に関し、意識が低く、取組姿勢が認められない。
	・地域の特性を活かした自主事業を実施している
	S イベント等の自主事業を積極的に企画・開催し、施設の利用促進につながっている。
	A イベント等の自主事業を企画・開催し、施設の利用促進に取り組んでいる。
B イベント等の自主事業に取り組んでいるが、改善の余地がある。	
C 自主事業やイベント等の企画・開催がほとんど無く、改善すべき点が多い。	
③広報活動の実施	・施設情報の提供や自主事業のPRを積極的に行っている
	S HPや広報誌などを活用し、効果的なPRをしていることが認められ、利用促進につながっている。
	A HPや広報誌などを活用し、宣伝やPRが効果を上げていと認められ、指定管理者として適正であると評価できる。
	B HPや広報誌などを活用し、宣伝やPRを行っており、指定管理者として概ね適正である。
C 宣伝・PRの取組、努力は認められず、改善すべき点が多い。	
④サービスの向上	・利用者に対するサービス向上の取組がなされている
	S 利用者アンケートや利用者会議を実施し、その内容や結果を公表するなど、サービス向上に向けた体制を整備し、指定管理者として高く評価できる。
	A サービス全体に対する利用者アンケートや利用者会議を年1回以上実施し、サービス水準向上に取り組み、指定管理者として適正であると評価できる。
	B サービス向上に対する利用者アンケートや利用者会議は行っていないが、サービス向上に取り組んでおり、指定管理者として概ね適正である。
C サービス向上に対する取組が全く認められず、サービスの低下につながっており、改善すべき点が多い。	
3 効率的な管理	
①施設・備品管理	・建物・設備が適切に管理され、安全性と良好な機能が保持されている
	S 利用者が安全かつ快適に利用できるよう工夫され、良好な機能が保持され、指定管理者として高く評価できる。
	A 利用者が快適に利用できるように建物、設備を維持管理している。
	B 仕様書や事業計画書のとおり管理され、指定管理者として概ね適正である。
	C 不適正な事実が認められるなど、改善すべき点が多い。
	・備品が適切に管理されている
	S 利用者が安全かつ快適に利用できるよう備品は良好な管理状況であり、指定管理者として高く評価できる。
	A 利用者が快適に利用できるよう備品が適正に管理されている。
B 利用者には支障がないように備品が適正に管理され、指定管理者として概ね適正である。	
C 備品の管理に関し不適正な事実が認められるなど、改善すべき点が多い。	

	<p>・市民が快適に利用できるよう、清掃が行き届いている</p> <p>S 埃、土、砂、ゴミ、汚れ等がない状態を維持し、常に衛生的な状態が保持されている。</p> <p>A 仕様書や事業計画書のとおり清掃等業務が実施され、衛生的な状態が保持されている。</p> <p>B 仕様書や事業計画書のとおり清掃等業務が実施され、概ね適正である。</p> <p>C 清掃に関し不適切な事実が認められ、改善すべき点が多い。</p>
②環境への配慮	<p>・電気・水道等の効率的利用や廃棄物の抑制など省エネ対策に取り組んでいる</p> <p>S 節電、節水への取組や空調設備等の省エネ運転実施、ゴミ発生抑制、再利用・再使用への取組、リサイクルへの取組を積極的に実施している。</p> <p>A 上記のうち概ね5つ程度まで実施している。</p> <p>B 上記のうち概ね3つ程度まで実施している。</p> <p>C 省エネ等に対して関心も無く、電気水道など無駄が多く認められ、改善すべき点が多い。</p>
4 適正かつ確実な管理を行う能力	
①適正な人員配置	<p>・施設の管理運営のため、適正な人員配置が行われている</p> <p>S 職員の業務状況を把握し、状況に応じ適正に人員配置を行うなど、高い管理能力を有している。</p> <p>A 概ね事業計画書の体制と相違ない体制で管理運営しつつ、状況に応じた人員配置が行われている。</p> <p>B 概ね事業計画書の体制と相違ない体制で管理運営し、適正である。</p> <p>C 事業計画書の体制と大きく異なり、人員配置に関し、改善すべき点が多い。</p> <p>・労働法令の遵守や雇用・労働条件への適切な配慮がなされている</p> <p>S 労働法令の遵守や雇用・労働条件に関する就業規則を定め、かつ、適正に運用されていることに加え、特に優れた取り組みが認められる。</p> <p>A 労働法令の遵守や雇用・労働条件に関する就業規則を定めており、適切な配慮がなされている。</p> <p>B 就業規則は定めていないものの、労働法令の遵守や雇用・労働条件に関する適切な配慮が認められる。</p> <p>C 就業規則がなく、かつ、雇用者とのトラブルの事実が認められる。</p>
②接遇・研修・苦情対策	<p>・利用者に対する職員の接遇、マナーは適切である</p> <p>S 利用者が職員であると判る名札を着用し、服装も適切で挨拶や応対時の言葉遣いや態度が適切かつ丁寧である。</p> <p>A 職員の服装が適切で、挨拶や応対時の言葉遣いや態度についても適切である。</p> <p>B 職員の福総、挨拶や応対時の言葉遣いや態度について概ね適切である。</p> <p>C 不適切な接遇や苦情があるなど、改善すべき点が多い。</p> <p>・職員の資質の向上のため、研修等を行っている</p> <p>S 人材育成方針を定め、常勤・非常勤職員問わず必要な研修が受講できる環境が整い、さらに研修効果が十分に発揮されている。</p> <p>A 常勤・非常勤職員問わず必要な研修が受講できる環境が整っている。</p> <p>B 職員のために必要な研修を企画・実施し、必要な研修に職員を参加させている。</p> <p>C 研修等の実施実績もなく、職員の資質向上に対する取組について改善すべき点が多い。</p> <p>・アンケート等、寄せられた意見や苦情に適切に対応できる仕組みが整っている</p> <p>S 利用者が意見や苦情が述べやすい意見箱やHPで受付しており、苦情等に関する対応手順や担当職員が定められている。また、苦情の内容と対応策を公表し、苦情解決の仕組みづくりを掲示、周知などの取り組みを行っている。</p> <p>A 苦情等に関する対応手順や担当職員が定められ、利用者からの意見や苦情に対して適切に対応できる体制が整っている。</p> <p>B 利用者からの意見や苦情が寄せられた場合、内容を記録し、適切に対応できる体制が整っている。</p> <p>C アンケート等意見を寄せる仕組みと対応に関し改善すべき点が多い。</p>
③安全管理・危機管理	<p>・事故防止のための取組を行っている</p> <p>S 日常定期的に施設の巡回を行い、職員間で情報を共有するとともに、問題発生時に迅速に対応する体制が整えられているなど、事故防止に積極的に取り組んでいる。</p> <p>A 日常定期的に施設に巡回を行い、その結果が記録されている。</p> <p>B 仕様書や事業計画書のとおり業務が実施され、概ね適正である。</p> <p>C 安全管理・危機管理に対する意識が低く、その取組も認められないなど、改善すべき点が多い。</p> <p>・事故や災害時等の緊急時に迅速かつ適切に対応できるよう責任体制やマニュアル等が整備されている</p> <p>S 事故防止のチェックリストや事故防止・事故対応マニュアルが整備されているほか、過去に類似施設で発生した事故の内容や対応など事故防止等の研修等を実施するなど、迅速かつ適切に対応できる体制が整備されている。</p> <p>A 事故防止のチェックリストや事故防止・事故対応マニュアルが整備されているほか、適切に対応できる体制が整えられている。</p> <p>B 事故対応マニュアルが整備されている。</p> <p>C 事故対応マニュアルが整備されていないなど、改善すべき点が多い。</p>

