

1 市民の平等な利用の確保	
①平等な利用確保	<ul style="list-style-type: none"> <li>・不当な利用制限や特定の利用者の優遇を行っていない。</li> </ul>
	S ー
	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 ー
	C 不当な利用制限や特定の利用者への優遇を行っている。
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個々のサービスについて、対応者による格差が生じていない。</li> </ul>
	S ー
	A 個々のサービスについて、対応者による格差が生じていない。
	B ー
	C 個々のサービスについて、対応者による格差が生じている。
2 公の施設の設置目的の効果的な達成	
①法令等の遵守	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>
	S ー
	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 適正でない事実が認められ、対応するための工夫や努力が求められる。
	C 特に不適正な事実が認められ、改善すべき点が多い。
②地域振興への貢献	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域関係機関、ボランティア等との連携が図られている。</li> </ul>
	S 地域関係機関、ボランティア等と連携し、地域振興を図るための具体的な取組を実施し、十分な効果が認められ、指定管理者として高く評価できる。
	A 地域関係機関、ボランティア等と連携し、地域振興を図るための具体的な取組を実施し、指定管理者として適正であると評価できる。
	B 地域関係機関、ボランティア等との連携に関し、工夫や努力が求められる。
	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。
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の特性を活かした自主事業を実施している。</li> </ul>
	S 自主事業に加えイベント等も企画・開催し、施設の利用促進に積極的に取り組み、指定管理者として高く評価できる。
	A 自主事業やイベント等を企画・開催し、施設の利用促進に取り組み、指定管理者として適正であると評価できる。
	B 自主事業やイベント等の実施率を上げるための努力が求められる。
	C 自主事業やイベント等の企画・開催がほとんど無く、施設利用促進の点で改善すべき点が多い。
③広報活動の実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設情報の提供や自主事業のPRを積極的に行っている。</li> </ul>
	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、指定管理者として高く評価できる。
	A 概ね効果を上げておりと認められ、指定管理者として適正であると評価できる。
	B 宣伝やPRは行っているが、より効果を上げるため、工夫や努力が求められる。
	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施設の利用促進	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の利用促進に向けた効果的な取組を行っている。</li> </ul>
	S 適切な利用者目標率を掲げ、その値を大きく上回り達成し、指定管理者として高く評価できる。
	A 適切な利用者目標率を掲げ、概ね達成し、指定管理者として適正であると評価できる。
	B 利用者目標値を達成するために、努力が求められる。
	C 利用者目標を掲げていない。かつ、前年利用実績を大きく下回り改善すべき点が多い。
⑤サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者に対するサービス向上の取組がなされている。</li> </ul>
	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しているほか、サービスに対する課題を抽出し、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 サービス水準向上に向けた工夫努力が求められる。
	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>
	S 利用者が安全かつ快適に利用できるように建物、設備を維持管理し、指定管理者として高く評価できる。
	A 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と評価できる。
	B 建物・設備等の維持管理に関し、工夫や努力が求められる。
	C 特に不適正な事実が認められ、改善すべき点が多い。
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・備品が適切に管理され、利用状況の把握も適切に行われている。</li> </ul>
	S 利用者が安全かつ快適に利用できるよう備品を維持管理し、指定管理者として高く評価できる。
	A 利用者に支障がないように備品が適正に管理され、指定管理者として適正であると評価できる。
	B 備品の管理に関し、工夫や努力が求められる。
	C 備品の管理に関し不適正な事実が認められ、改善すべき点が多い。

		<ul style="list-style-type: none"> <li>市民が快適に利用できるよう、清潔に保たれている。</li> </ul>
	S	<ul style="list-style-type: none"> <li>痰、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おり、指定管理者として高く評価できる。</li> </ul>
	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>仕様書や事業計画書のとおり清掃等業務が実施され、指定管理者として適正であると評価できる。</li> </ul>
	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>清掃に関し、工夫や努力が求められる。</li> </ul>
	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>
②環境への配慮		<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>
	S	<ul style="list-style-type: none"> <li>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、指定管理者として高く評価できる。</li> </ul>
	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>上記のうち概ね3つ程度まで実施し、指定管理者として適正である。</li> </ul>
	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>環境への配慮に関し、工夫や努力が求められる。</li> </ul>
	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>
4 適正かつ確実な管理を行う能力		
①適正な人員配置		<ul style="list-style-type: none"> <li>施設の管理運営のため、適正な人員配置が行われている。</li> </ul>
	S	<ul style="list-style-type: none"> <li>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、指定管理者として高く評価できる。</li> </ul>
	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>概ね事業計画書の体制と相違ない体制で管理運営し、指定管理者として適正であると評価できる。</li> </ul>
	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>人員配置に関し、工夫努力が求められる。</li> </ul>
	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>
	S	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>
	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>
	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>
	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>
②接遇・研修・苦情対策		<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者に対する職員の接遇、マナーは適切である。</li> </ul>
	S	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者が従業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り、指定管理者として高く評価できる。</li> </ul>
	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>従業員の服装が適切で、挨拶や応対時の言葉遣いや態度について概ね適切であり、指定管理者として適正であると評価できる。</li> </ul>
	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>職員の接遇、マナーに関し、努力が求められる。</li> </ul>
	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>不適切な接遇が多く、苦情等も極めて多く改善すべき点が多い。</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>職員の資質の向上のため、研修等を行っている。</li> </ul>
	S	<ul style="list-style-type: none"> <li>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、研修効果が十分に発揮されているなど、指定管理者として高く評価できる。</li> </ul>
	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>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、指定管理者として適正であると評価できる。</li> </ul>
	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>職員の資質向上のため、研修等への取組に関し、努力が求められる。</li> </ul>
	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>
	S	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者が意見や苦情が述べやすいよう意見箱や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揭示、周知するなど、指定管理者として高く評価できる。</li> </ul>
	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>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、適宜所管部署へ報告、適切に対応できる体制が整い、指定管理者として適正であると評価できる。</li> </ul>
	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>寄せられた意見や苦情に適切に対応できるよう、工夫や努力が求められる。</li> </ul>
	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>
③安全管理・危機管理		<ul style="list-style-type: none"> <li>事故防止のための取組を行っている。</li> </ul>
	S	<ul style="list-style-type: none"> <li>日常定期的に施設の巡回を行い行い記録し、職員間で周知し適正かつ迅速に実施できる仕組みが整っており、指定管理者として高く評価できる。</li> </ul>
	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>仕様書や事業計画書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。</li> </ul>
	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者の安全確保に関し、工夫や努力が求められる。</li> </ul>
	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>
	S	<ul style="list-style-type: none"> <li>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、指定管理者として高く評価できる。</li> </ul>
	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>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、指定管理者として適正であると評価できる。</li> </ul>
	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>災害時などの緊急時に対応するための工夫や努力が求められる。</li> </ul>
	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>特に不適切な事実が認められ、改善すべき点が多い。</li> </ul>

		<p>・マニュアル等に基づき防災訓練等を定期的に行っている。</p>
	S	防災マニュアルが整備され、関係機関と連携した避難訓練や防災訓練を実施し、指定管理者として高く評価できる。
	A	災害時の対応マニュアルが整備され、指定管理者として概ね適正であると評価できる。
	B	災害時の対応に関し、工夫が求められる。
	C	特に不適正な事実が認められ、改善すべき点が多い。
④個人情報の保護		<p>・個人情報保護の重要性を認識し、適正な取扱いが図られている。</p>
	S	個人評価の取扱いについて、研修を実施し、職員が十分に理解し、指定管理者として高く評価できる。
	A	個人評価に係る守秘義務等、個人情報保護に関し必要な事項を職員に周知し、指定管理者として概ね適正であると評価できる。
	B	個人情報の取扱いに関し、努力が求められる。
	C	個人情報に関し、漏洩等不適切な事実が認められ、改善すべき点が多い。
⑥収支状況		<p>・収支計画に基づいた適切な執行を行っている。</p>
	S	-
	A	協定書等で定める仕様を達成するための予算執行計画が策定され、計画どおりに適正かつ効率的に執行されている。
	B	予算執行計画に変更が生じたものの、計画が修正され、全体としては概ね適正に執行されている。
	C	予算の執行において不適正な処理が認められ、改善すべき点が多い。
		<p>・文書、帳簿、通帳の管理を適切に行っている。</p>
	S	文書や帳簿の管理についてマニュアル等で適正に執行され、指定管理者として高く評価できる。
	A	文書や帳簿の管理について概ね適正に執行され、指定管理者として適正であると評価できる。
	B	文書や帳簿の管理に関し、工夫や努力が求められる。
	C	文書や帳簿の管理において不適正な処理が認められ、改善すべき点が多い。
5 その他【老人いこいの家、河辺高齢者健康づくりセンターについて】		
部門間の連携		<p>・複数の施設を受託している場合、施設間の連携を図り、効果的・効率的な一括管理がなされている。</p>
	S	施設間で連携し人員配置や施設維持に関し効率的に管理され十分に効果が確認でき、指定管理者として高く評価できる。
	A	施設間での連携が認められ、概ねその効果が確認でき、指定管理者として適正であると評価できる。
	B	施設間での連携に関し、工夫や努力が求められる。
	C	施設間で効果的・効率的な管理に対する意識も低く、意欲も認められ、改善すべき点が多い。