

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 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 ー
	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 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	・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 ー
	A 条例や基本協定のとおり業務が実施されている。
	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 不適切な事実が多く認められる。	
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 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先導的な取組を実施し、十分な効果が認められる。
	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 地域や施設の特性を活かした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 地域や施設の特性を活かしたイベント等の自主事業を複数企画・開催している。
	B 地域や施設の特性を活かしたイベント等の自主事業を企画・開催している。
	C 自主事業やイベント等の企画・開催が無い。
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や広報誌などさまざまな媒体を積極的に活用し、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 施設内掲示板やHPに加え、広報誌なども活用するなど、宣伝やPRを広く行っている。
	B 施設内掲示板やHPを活用し、宣伝やPRを行ってる。
C 宣伝・PRの取組、努力は認められず、改善すべきである。	
④ 施設の利用促進	・施設の利用促進に向けた効果的な取組を行っている
	S 適切な利用者目標値を掲げ、その値を大きく上回り達成している。
	A 適切な利用者目標値を掲げ、達成している。
	B 適切な利用者目標値を掲げ、概ね達成している。
C 利用者目標を掲げていない。	
⑤ 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いずれも複数回実施し、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が整備されている。
	A 利用者アンケートや利用者会議を年1回以上実施し、サービス向上に積極的に取り組んでいる。
	B 利用者アンケートを実施し、サービス向上に取り組んでいる。
C サービス向上に対する取組が不足し、サービスの低下につながっており、改善すべきである。	

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 日常的に巡回・点検を実施して点検記録を作成し、職員間で情報共有を図るとともに、利用者が安全かつ快適に利用できるような工夫・努力が認められ、良好な機能が保持されている。	
	A 日常的に巡回・点検を実施し点検記録を作成するとともに、利用者が快適に利用できるよう、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、概ね適正である。	
	C 不適正な事実が認められる。	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・備品が適切に管理されている</li> </ul>	
	S 備品の点検や利用状況の把握が定期的に行われており、必要な修繕が施されている等、利用者が安全かつ快適に利用できるよう良好な管理状況である。	
	A 備品の点検や利用状況の把握が行われており、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 利用者に支障がないように備品が適正に管理され、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。	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市民が快適に利用できるよう、清掃が行き届いている</li> </ul>	
	S -	
	A 清掃等業務に関し、工夫や努力が認められ、衛生的な状態が保持されている。	
	B -	
	C 清掃に関し不適切な事実が認められる。	
	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 ①節電節水への取組、②空調設備等の省エネ運転実施、③ゴミ発生抑制、④再利用・再使用への取組、⑤リサイクルへの取組を積極的に実施している。		
A 上記のうち4つまで実施している。		
B 上記Sの取組のうち3つまで実施している。		
C 省エネ等に対して関心が低く、取組が少ない。		
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 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。	
	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、人員配置に関し、工夫や努力が認められる。	
	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。	
	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。	
	<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 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。	
	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。	
	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。	
	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。	
	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 接遇に関する研修が実施され、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とともに、効果的な工夫や努力が認められる。
		A 接遇に関する研修が実施され、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。
B 職員の服装、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。		
C 不適切な接遇や苦情が多く見受けられる。		

② 接遇・研修・苦情対策	・職員の資質の向上のため、研修等を行っている	
	S	人材育成方針を定め、定期的に研修を企画・実施し、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おり、さらに研修効果が十分に発揮されている。
	A	職員の資質向上のため、定期的に研修を企画・実施し、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。
	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。
	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。
	・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	
	S	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掲示、周知するなどの取り組みを行っている。
	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。
	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。
	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。
③ 安全管理・危機管理	・事故防止のための取組を行っている	
	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。
	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。
	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。
	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。
	・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	
	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。
	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。
	B	事故対応マニュアルが整備されている。
	C	事故対応マニュアルが整備されていない。
・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		
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が実施されている。	
A	防災マニュアルが整備され、必要な避難訓練や防災訓練が実施されている。	
B	必要な避難訓練や防災訓練が実施され、概ね適正である。	
C	避難訓練や防災訓練が実施されていない。	
④ 個人情報の保護	・個人情報保護の重要性を認識し、適正な取り扱いが図られている	
	S	—
	A	個人情報の取扱いについて、研修を実施するなど、必要な事項が職員に周知され、十分に理解されている。
	B	個人情報に係る守秘義務等、個人情報保護に関し必要な事項が職員に周知され、概ね適正である。
C	個人情報に関し、漏洩等不適切な事実が認められる。	
⑤ 収支状況	・収支計画に基づいた適切な執行を行っている	
	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切な処理が認められる。	

秋田市老人福祉センター指定管理者評価基準

⑤収支状況	・文書、帳簿、通帳の管理を適切に行っている	
	S	-
	A	文書や帳簿の管理についてマニュアル等が作成されるとともに、管理体制が整備され、適切な管理がなされている。
	B	文書や帳簿の管理について概ね適正に執行されている。
	C	特に不適正な処理が認められる。
5 その他【 】		
施設の設置目的に合致した管理運営	・高齢者に対して、各種の相談に応ずるとともに、健康の増進、教養の向上およびレクリエーションのための便宜を総合的に供与している	
	S	事業計画に定められた自主事業に加え、新たなイベント等を積極的に企画・開催し、より一層の便宜供与に努めている。
	A	事業計画の策定に当たって、新たなイベント等を企画するなど、さらなる便宜供与に努めている。
	B	事業計画に基づき、各種相談やイベントを行ってしており、概ね適正である。
	C	取組内容が乏しく、改善すべき点が多い。
地域福祉活動への積極的な取組	・地域福祉活動に対する理解や意欲を持ち、助けが必要な人への日常生活の援助や高齢者の社会参加の促進に取り組んでいる	
	S	地域福祉活動について職員が深く理解し、意欲的に取り組むとともに、高齢者等の社会参加を促進に向け、さまざまな企画を行うなど優れた取り組みを行っている。
	A	地域福祉活動に意欲的に取り組むとともに、高齢者等の社会参加促進にも積極的に取り組んでいる。
	B	地域福祉活動に取り組んでおり、概ね適正である。
	C	地域福祉活動への取り組みが少なく、改善が必要である。
利用者の処遇に対する考え方	・利用者個々の特性を的確に認識したうえで、安心して利用できる応接がなされている	
	S	利用者個々の特性を的確に認識するとともに、職員間で情報共有するなど、利用者が安心して利用できるよう積極的に取り組んでいる。
	A	利用者の特性を的確に認識し、安心して利用できる応接がなされている。
	B	利用者の状況に合わせた応接ができており、概ね適正である。
	C	不適切な応接が見受けられ、改善が必要である。
部門間の連携	・デイサービスや介護支援事業所等各部門との連携を図り、効果的・効率的な一括管理がなされている	
	S	部門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著しい効果が確認でき、指定管理者として高く評価できる。
	A	部門間で連携し人員配置や施設維持に関し工夫が見られ、十分に効果が確認できる。
	B	部門間での連携が認められ、指定管理者として概ね適正であると評価できる。
	C	部門間で効果的・効率的な管理に対する意識も低く、改善すべき点が多い。