

市民サービスセンター指定管理者の評価方法および評価基準について

河辺市民サービスセンター

評価は、下表のとおり、「個別項目評価」を行い、その結果に基づき「大項目評価」を行い、さらに評価結果を総括して「総合評価」を行う。

1 個別項目評価							
極めて優れている と評価できる	優れている と評価できる	市の求める業務 水準は達成している		市の求める業務 水準に達していない			
S	A	B		C			

↓

2 大項目評価							
個別評価が すべてS	個別評価が すべてA以上		個別評価が すべてB以上		個別評価に Cがある場合		
	Sが 5割以上	Sが 5割未満	A以上が 5割以上	A以上が 5割未満	Cが 1以下	Cが 複数	
S	A		B		C		

↓

3 総合評価							
大項目評価が すべてS	大項目評価が すべてA以上		大項目評価が すべてB以上		大項目評価に Cがある場合		
	Sが 5割以上	Sが 5割未満	A以上が 5割以上	A以上が 5割未満	Cが 1以下	Cが 複数	
管理運営が優良 であり、特筆すべき 実績・成果が 認められた施設	管理運営が 優良であった施設		管理運営において 市の求める業務水準 は達成された施設		管理運営において 市の求める業務水準 に達しない点が 認められた施設		
S	A		B		C		

評価基準(個別項目評価)

<b>1</b>	<b>市民の平等な利用の確保</b>								
	① 平等な利用の確保								
	・不当な利用制限や特定の利用者の優遇を行っていない。								
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%; text-align: center;">S</td> <td style="width: 95%;">-</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">A</td> <td>利用基準等を作成し平等な利用を確保しているほか、スタッフ全員でその基準等を確認している。</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">B</td> <td>利用基準等を作成し平等な利用を確保している。</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">C</td> <td>利用基準等を作成していない。</td> </tr> </table>	S	-	A	利用基準等を作成し平等な利用を確保しているほか、スタッフ全員でその基準等を確認している。	B	利用基準等を作成し平等な利用を確保している。	C	利用基準等を作成していない。
S	-								
A	利用基準等を作成し平等な利用を確保しているほか、スタッフ全員でその基準等を確認している。								
B	利用基準等を作成し平等な利用を確保している。								
C	利用基準等を作成していない。								
	・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。								
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%; text-align: center;">S</td> <td style="width: 95%;">アンケート調査結果より、窓口等での説明や対応の仕方に関する項目の「満足・やや満足」の回答が80%以上。</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">A</td> <td>アンケート調査結果より、窓口等での説明や対応の仕方に関する項目の「満足・やや満足」の回答が70%以上。</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">B</td> <td>アンケート調査結果より、窓口等での説明や対応の仕方に関する項目の「満足・やや満足」の回答が50%以上。</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">C</td> <td>アンケート調査結果より、窓口等での説明や対応の仕方に関する項目の「満足・やや満足」の回答が50%未満。</td> </tr> </table>	S	アンケート調査結果より、窓口等での説明や対応の仕方に関する項目の「満足・やや満足」の回答が80%以上。	A	アンケート調査結果より、窓口等での説明や対応の仕方に関する項目の「満足・やや満足」の回答が70%以上。	B	アンケート調査結果より、窓口等での説明や対応の仕方に関する項目の「満足・やや満足」の回答が50%以上。	C	アンケート調査結果より、窓口等での説明や対応の仕方に関する項目の「満足・やや満足」の回答が50%未満。
S	アンケート調査結果より、窓口等での説明や対応の仕方に関する項目の「満足・やや満足」の回答が80%以上。								
A	アンケート調査結果より、窓口等での説明や対応の仕方に関する項目の「満足・やや満足」の回答が70%以上。								
B	アンケート調査結果より、窓口等での説明や対応の仕方に関する項目の「満足・やや満足」の回答が50%以上。								
C	アンケート調査結果より、窓口等での説明や対応の仕方に関する項目の「満足・やや満足」の回答が50%未満。								
<b>2</b>	<b>公の施設の設置目的の効果的な達成</b>								
	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 協定書等に基づく業務をスタッフで確認し実施しているほか、業務を検証し改善等を行っている。
- A 協定書等に基づく業務をスタッフで確認し実施しているほか、業務の検証を行っている。
- B 協定書等に基づく業務をスタッフで確認し実施している。
- C 協定書等に基づく業務を実施していない。

## 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 地域行事への参加・共催等を行っているほか、情報交換をするなど積極的に関係機関等と連携を図っている。
- A 地域行事への参加・共催等を行うなど関係機関等と連携を図っている。
- B 関係機関等と連携を図っている。
- C 関係機関等との連携が不十分である。

・地域の特性を活かした自主事業を実施している。

- S -
- A センターまつり等の自主事業を複数実施している。
- B センターまつり等の自主事業を実施している。
- C 自主事業を実施していない。

## 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 施設内掲示、広報紙、ホームページ、地域への回覧等でPRを行っている。
- A 施設内掲示のほか、広報紙によりPRを行っている。
- B 施設内掲示によりPRを行っている。
- C PRを行っていない。

## 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 利用促進に向けた施設情報等のPRを定期的に行っているほか、開放日等を設けるなどして利用促進を図っている。
- A 利用促進に向けた施設情報等のPRを定期的に行っている。
- B 利用促進に向けた施設情報等のPRを行っている。
- C 利用促進に向けた取組を行っていない。

## 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 アンケート調査による利用者の声や利用者団体等の意見を聞いてサービスの改善を行っている。
- A アンケート調査を実施し、利用者の声に基づくサービスの改善を行っている。
- B アンケート調査を実施している。
- C アンケート調査を実施していない。

## 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 -
- A 日常的に巡回を実施し、点検記録を作成するなど適切に管理している。
- B 日常的に巡回を実施し、適切に管理している。
- C 日常的に巡回を実施していない。

・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。

- S 備品の点検や利用状況の把握を定期的に行っているほか、不具合等が認められた場合には修繕等の適切な管理を行っている。
- A 備品の点検や利用状況の把握を定期的に行っている。

- B 備品の点検や利用状況の把握を行っている。
- C 備品の点検や利用状況の把握を行っていない。

**② 環境への配慮**

・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。

- S -
- A 光熱費の節約・抑制に向けた取り組みを実施しており、利用者に対してもPRしている。
- B 光熱費の節約・抑制に向けた取り組みを実施している。
- C 光熱費の節約・抑制に向けた取り組みをしていない。

**4 適正かつ確実な管理を行う能力**

**① 適正な人員配置**

・施設の管理運営のため、適正な人員配置が行われている。

- S -
- A 施設の管理運営の人員配置を適正に行っているほか、緊急時に対応できる体制が整っている。
- B 施設の管理運営の人員配置を適正に行っている。
- C 施設の管理運営の人員配置に関し、改善すべき点がある。

**② 接遇・研修・苦情対策**

・利用者に対する職員の接遇、マナーは適切である。

- S アンケート調査結果より、挨拶や身だしなみ等の印象、窓口等での説明や仕方に関する項目の「満足・やや満足」の回答が80%以上。
- A アンケート調査結果より、挨拶や身だしなみ等の印象、窓口等での説明や仕方に関する項目の「満足・やや満足」の回答が70%以上。
- B アンケート調査結果より、挨拶や身だしなみ等の印象、窓口等での説明や仕方に関する項目の「満足・やや満足」の回答が50%以上。
- C アンケート調査結果より、挨拶や身だしなみ等の印象、窓口等での説明や仕方に関する項目の「満足・やや満足」の回答が50%未満。

・職員の資質の向上のため、研修等を行っている。

- S 資質向上のため、スタッフ研修および実務指導等を定期的に行っている。
- A 資質向上のため、スタッフ研修および実務指導等を行っている。
- B 資質向上のため、スタッフ研修又は実務指導等を行っている。
- C 資質向上のためのスタッフ研修や実務指導等は行っていない。

・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 寄せられた苦情等を記録簿等に整理しスタッフ全員が共通認識で対応できる仕組みが整っている。
- A 寄せられた苦情等をスタッフ全員に周知し適切に対応できる仕組みが整っている。
- B 寄せられた苦情等を委員会に報告し対応する仕組みが整っている。
- C 寄せられた苦情等に適切に対応できる仕組みが整っていない。

**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 -
- A 施設内掲示や受付時に利用者へ説明し周知しているほか、必要事項をスタッフ全員で確認している。
- B 施設内掲示や受付時に利用者へ説明し周知している。
- C 施設内掲示や受付時の利用者への説明等が不十分である。

・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 危機管理対応マニュアルを整備し適切に対応しているほか、定期的にスタッフ研修等を行っている。
- A 危機管理対応マニュアルを整備し適切に対応しているほか、スタッフ研修等を行っている。
- B 危機管理対応マニュアルを整備している。
- C 危機管理対応マニュアルを整備していない。

・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 消防署、地域等と連携を図りながら市が実施する消防計画に基づく総合訓練に参加しているほか、救命講習等の独自の取組を行っている。

- A 消防署、地域等と連携を図りながら市が実施する消防計画に基づく総合訓練に参加している。
- B 市が実施する消防計画に基づく総合訓練に参加している。
- C 市が実施する消防計画に基づく総合訓練に参加していない。

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 個人情報の取り扱いをスタッフ全員で確認し適正に管理しているほか、その取り扱いについて定期的に確認している。
- A 個人情報の取り扱いをスタッフ全員で確認し適正に管理している。
- B 個人情報を適正に管理している。
- C 個人情報を適正に管理していない。

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 予算書に基づいて執行しているほか、定期的に収支状況を確認している。
- B 予算書に基づいて執行している。
- C 予算書に基づかない執行がある。

・文書、帳簿、通帳の管理を適切に行っている。

- S -
- A 文書、通帳等を適切に管理しているほか、定期的に保管状況を確認している。
- B 文書、通帳等を適切に管理している。
- C 文書、通帳等を適切に管理していない。

・文書、帳簿、通帳の管理を適切に行っている。

- S -
- A 文書、通帳等を適切に管理しているほか、定期的に保管状況を確認している。
- B 文書、通帳等を適切に管理している。
- C 文書、通帳等を適切に管理していない。