

指定管理者評価指標一覧表（例）

[評価：◎非常に良い、○良い、△やや悪い、×悪い、—評価不能]

■管理運営状況に係る個別評価

1 管理状況	
指標	評価に対する説明（記載例）
開館時間、休館日の運用	◎ 業務基準書に示された内容と比べ、開館時間延長や休館日を減らすなど、市民サービスの向上に努めていた。 ○ 業務基準書に示された開館時間や休館日が遵守されていた。 △ 一部、業務基準書に示された開館時間や休館日が守られない時があった。 × 業務基準書に示された開館時間や休館日が守られていなかった。
法令の遵守	○ 関係法令を遵守していると認められた。 △ 軽微な法令違反があったが、速やかに是正された。 × 重大な法令違反があった。
適正な人員配置	◎ 業務基準書に示された配置基準以上の人員及び資格者を配置していた。 ○ 人員及び資格者を適正に配置していた。 △ 人員及び資格者が若干少なく配置されていた。 × 人員及び資格者が明らかに足りなかった。
従事者の労働環境確保	○ 労働関係法令が遵守されていた。 × 労働関係法令が遵守されていなかった。 — 地域住民による管理のため対象外。 — 協会員相互による管理のため対象外。 ※ 地域集会所等で労働者がいない場合は「—」
障がい者の雇用状況 ※募集時に提案していた場合（選定時加点）	◎ 提案内容を上回る雇用となっていた。 ○ 提案内容のとおり雇用していた。 △ 提案内容を下回る雇用となっていた。 × 障がい者を雇用していなかった。
障がい者の雇用状況 ※募集時に提案していなかったが雇用していた場合（選定時未加点）	◎ 障がい者を新たに常時雇用していた。 ○ 障がい者を不定期的に雇用していた。
協働のまちづくりへの協力 ※募集時に提案していた場合（選定時加点）	◎ 提案内容を上回る地域貢献活動が行われていた。 ○ 提案内容とおおむね同水準の地域貢献活動が行われていた。 △ 提案内容を下回る地域貢献活動が行われていた。 × 地域貢献活動が行われていなかった。
協働のまちづくりへの協力 ※募集時に提案していなかったが協力していた場合（選定時未加点）	◎ 積極的に地域貢献活動が行われていた。 ○ 地域貢献活動が行われていた。
従事者の教育・研修	◎ 従事者の教育や研修が非常に良く行われていた。 ○ 従事者の教育や研修が適切に行われていた。 △ 従事者の教育や研修が行われていたが、やや少なかった。 × 従事者の教育や研修が行われていなかった。 — 地域住民による管理のため対象外。 ※ 地域集会所等で評価が難しい場合は「—」
緊急事態への対応	◎ 事故、災害等の緊急事態への対応（準備）が非常に良くできていた。 ○ 事故、災害等の緊急事態への対応（準備）が十分できていた。 △ 事故、災害等の緊急事態への対応（準備）が不十分だった。 × 事故、災害等の緊急事態への対応（準備）が全くできていなかった。

文書の管理保存	○ 文書取扱規程が整備され、作成、受領した文書が適切に管理されていた。 △ 文書取扱規程が整備されていたが、作成、受領した文書の管理が一部不十分だった。 △ 文書取扱規程の整備が不十分であったが、作成・受領した文書は適切に管理されていた。 × 文書取扱規程が整備されていたが（又は、文書取扱規程が整備されておらず）、作成、受領した文書の管理が不十分だった。
報告書等の提出	○ 事業計画、月例報告書、事業報告書、その他報告等が適切に提出されていた。 △ 事業計画、月例報告書、事業報告書、その他報告等の提出漏れ等があった。 △ 事業計画、月例報告書、事業報告書、その他報告等の内容に不適切な部分があった。 × 事業計画、月例報告書、事業報告書、その他報告等がきちんと提出されていないかった。
利用料金の取扱い ※承認料金制の場合	○ 利用料金の設定は適切で、各種媒体を使い確実に周知されていた。 △ 利用料金の設定は適切だったが、周知が不足していた。 × 利用料金の設定が適切ではなかった。 ※ 指定管理業務に係る収支が赤字で、利用料金が低価だったことが主たる原因の場合は「×」とすること
利用料金の減免 ※承認料金制の場合	○ 減免手続が適切に行われていた。 △ 減免手続に一部誤りがあった。 × 誤った運用が行われていた。 ※ 適切：市で示した基準どおりの取扱いであること
使用料の徴収事務 ※徴収委託をしている場合	○ 使用料等の徴収事務が適切に行われていた。 △ 使用料等の徴収事務に一部誤りがあった。 × 使用料等の徴収事務に重大な問題があった。 ※ 重大な問題：徴収漏れ、指定管理者が減免を決定していた 等
口座管理、経理の区分	○ 指定管理業務に関する収支は専用口座で管理し、経理区分も整理されていた。 △ 指定管理業務に関する収支は専用口座で管理されていたが、経理区分が一部不適切であった。 × 指定管理業務に関する収支は専用口座で管理されておらず、経理区分も不適切であった。 ― 指定管理料がないため対象外。
通帳、印鑑の管理	○ 通帳と印鑑の管理が適切であった。 △ 通帳と印鑑の管理が不適切であった。 ※ 同一人物が通帳と印鑑を管理していた場合は「△」とすること ― 指定管理料がないため対象外。
管理物件に対する損害賠償、 第三者への賠償	○ 指定管理者の過失等により、市や第三者に損害が生じた際の対応が適切に行われていた。 △ 指定管理者の過失等により、市や第三者に損害が生じた際の対応に、一部問題があった。 × 指定管理者の過失等により、市や第三者に損害が生じた際の対応に、重大な問題があった。 ― 事例なし。
付保する保険 ※協定書で指定管理者に保険加入を指定している場合	◎ 協定書で指定する保険及び独自に必要なと思われる保険に加入していた。 ○ 協定書で指定する保険に加入していた。 × 協定書で指定する保険に加入していなかった。

指定管理開始前における準備	○ 業務の引継ぎが適切に行われていた。 △ 業務の引継ぎに一部不備があった。 × 業務の引継ぎが不十分であった。 ― ●年度から●年度、●年度から●年度と継続して指定管理者の指定を受けているため、対応なし。
管理終了後における引継ぎ	○ 指定管理期間の満了等による、業務の引継ぎや設備等の原状回復が適切に行われていた。 △ 指定管理期間の満了等による、業務の引継ぎや設備等の原状回復に一部不備があった。 × 指定管理期間の満了等による、業務の引継ぎや設備等の原状回復に問題があった。 ― ●年度から●年度、●年度から●年度と継続して指定管理者の指定を受けているため、引継ぎなし。
重要事項の変更の届出	○ 定款、寄付行為等又はこれらに類する内容に変更があった際に、届出が適切に行われていた。 △ 定款、寄付行為等又はこれらに類する内容に変更があった際の届出に、一部漏れ等があった。 × 定款、寄付行為等又はこれらに類する内容に変更があった際の届出が提出されていなかった。 ― 届出の必要な事例なし。
施設の使用許可及び条件	○ 施設使用許可、使用制限、使用条件の変更、入場拒否が施設設置条例に基づき適切に行われていた。（使用制限、使用条件の変更、入場拒否はなかった。） × 施設使用許可、使用制限、使用条件の変更、入場拒否が施設設置条例に基づかずに行われていた。
施設、設備の保守管理	○ 施設、設備の保守管理（点検や修繕等）が適切に行われていた。 △ 施設、設備の保守管理（点検や修繕等）に一部不適切なものがあった。 × 施設、設備の保守管理（点検や修繕等）に重大な問題があった。
備品の管理	○ 備品の管理（点検や修繕等）が適切に行われていた。 △ 備品の管理（点検や修繕等）に一部不適切なものがあった。 × 備品の管理（点検や修繕等）に重大な問題があった。
清掃業務、警備業務、その他必要な管理業務	○ 清掃業務、警備業務、その他必要な管理業務が適切に行われていた。 △ 清掃業務、警備業務、その他必要な管理業務に一部不適切なものがあった。 × 清掃業務、警備業務、その他必要な管理業務に重大な問題があった。

2 運営状況

指標	評価に対する説明（記載例）
〇〇業務利用状況	◎ 利用者数が当初の目標を達成するとともに、前年実績を上回った。 ○ 利用者数が当初の目標をおおむね達成した。 △ 利用者数が当初の目標を大幅に下回った。 × 利用者数が当初の目標や前年実績を大幅に下回った。 ― 地域住民や特定の利用者を対象とした施設であることから評価の対象外。 ※ 可能な限り比較できる客観的データを示すこと
〇〇貸出し状況	◎ 利用者数が当初の目標を達成するとともに、前年実績を上回った。 ○ 利用者数が当初の目標をおおむね達成した。 △ 利用者数が当初の目標を大幅に下回った。 × 利用者数が当初の目標や前年実績を大幅に下回った。 ― 地域住民や特定の利用者を対象とした施設であることから評価の対象外。 ※ 可能な限り比較できる客観的データを示すこと

その他利用状況	◎利用者数が当初の目標を達成するとともに、前年実績を上回った。 ○利用者数が当初の目標をおおむね達成した。 △利用者数が当初の目標を大幅に下回った。 ×利用者数が当初の目標や前年実績を大幅に下回った。 ―地域住民や特定の利用者を対象とした施設であることから評価の対象外。 ※可能な限り比較できる客観的データを示すこと
自主事業	◎自主事業を多数実施し、入場者増等に大きな効果があった。 ○自主事業を実施し、入場者増等に効果があった。 △自主事業を実施したが、入場者増等の効果はなかった。 ×自主事業は実施しなかった。（※選定時に自主事業の提案があったが、実施しなかった場合のみ「×」とすること） ※自主事業実施状況、計画達成度等を記載すること
その他の取組 （運営に関する工夫）	◎自主的な取組を行った結果、サービスの向上に大きな効果があった。 ○自主的な取組を行った結果、サービスの向上に効果があった。 △自主的な取組が行われなかった。 ※その他自主的に行った取組や改善内容、計画達成度等を記載すること

3 収支状況	
指標	評価に対する説明（記載例）
指定管理業務の収支状況	○収支計画を達成（または、おおむね達成）し、黒字であった。 △収支計画どおりにいかず、赤字であった。 ×収支計画から大きく乖離し、赤字であった。 ―施設の維持管理に要する経費は、地元自治会で徴する維持管理協力金、自治会費等で賄われていた。 ※対前年度比や増減の要因等を分析しコメントを記述すること（「―」評価施設除く） ※赤字となった場合はその要因を記述すること。 ※「達成」の考え方 収入は計画と同程度以上、支出は計画と同程度以下の場合。 また、支出が計画より増えていても、それ以上に収入が増えて黒字の場合は「達成」と判断して構わないものとする。
自主事業の収支状況	○収支計画を達成（または、おおむね達成）し、黒字であった。 △収支計画どおりにいかず、赤字であった。 ×収支計画から大きく乖離し、赤字であった。 ※達成の考え方は、上記注意書き参照

4 運営に係る体制整備等の状況	
指標	評価に対する説明（記載例）
利用者満足度の把握	○利用者アンケート調査及びその結果を活かす仕組みができていた。 △利用者アンケート調査を行う仕組みがあったが、行われていなかった。 ×利用者アンケート調査を行う仕組みがなかった。 ※ アンケート結果の概要等を示すこと
施設概要（利用方法）の周知	○施設概要や利用方法等をホームページや施設だより等で積極的に周知していた。 △施設概要や利用方法等の周知に努めていたが、一部周知できていないものがあった。 ×施設概要や利用方法等の周知が行われていなかった。
苦情・要望等の受付体制	○苦情・要望等の受付体制を明示し、周知していた。 △苦情・要望等の受付体制が明示されておらず、周知していなかった。 ×苦情・要望等の受付体制が整備されていなかった。 ※ 苦情・要望等の受付方法の施設内掲示等や意見箱を設置していた等の場合は「○」とすること
苦情・要望等への対応	○苦情・要望等に対し、適切に対応していた。 △苦情・要望等に対し、一部不適切な対応がみられた。 ×苦情・要望等に対し、対応が不適切であった。 一 苦情・要望等が無かった。 ●●年度実績●●件（苦情□□件、要望△△件） ●●年度実績●●件（苦情□□件、要望△△件） ※ 対応状況等を数値等で示すこと ※ 苦情・要望の当事者への対応のみならず、市への報告状況（報告があったか、報告は適切な時期だったか等）も評価対象とすること
個人情報の保護	○個人情報保護の規程が整備され、遵守されていた。（運用実績あり（なし）） △個人情報保護の規程が整備されていたが、一部不適切な対応があった。 ×個人情報保護の規程が整備されていなかった。 ※ 運用実績（開示請求）があった場合は件数も記載すること
情報公開	○情報公開の規程が整備され、遵守されていた。（運用実績あり（なし）） △情報公開の規程が整備されていたが、一部不適切な対応があった。 ×情報公開の規程が整備されていなかった。 ※ 運用実績（開示請求）があった場合は件数も記載すること
秘密保持義務	◎秘密保持義務に対する研修が行われ、適切に対応されていた。 ○秘密保持義務が守られ、適切に対応されていた。 △秘密保持義務に関して、一部不適切な対応があった。 ×秘密保持義務への対応が全くなされていなかった。
環境への配慮	○環境に配慮した、物品購入、省エネルギーへの取組、リサイクルの推進等が適切に行われていた。 △環境に配慮した、物品購入、省エネルギーへの取組、リサイクルの推進等に一部不適切な対応があった。 ×環境への配慮が全くなされていなかった。
障がい者への配慮	○障がい者に配慮した案内（声掛けや必要に応じた誘導等）、窓口対応（差別的取扱いの禁止等）及びイベント開催（障がい者からの申込みも念頭に入れた対応等）等が適切に行われていた。 △障がい者に配慮した案内（声掛けや必要に応じた誘導等）、窓口対応（差別的取扱いの禁止等）及びイベント開催（障がい者からの申込みも念頭に入れた対応等）等に一部不適切な対応があった。 ×障がい者への配慮が全くなされていなかった。