

# 指定管理者 評価シート

(自己評価 兼 第三者評価)

## 共通編

施設名称	
------	--

鯖江市

# 目 次

## 第1 総則

1	施設の設置目的に基づく基本方針	1
2	施設目的の達成度	2
3	職員の勤務実績・配置状況	3
4	職員のマナー	4
5	開館の実績	5

## 第2 施設・設備の維持管理

1	建物・設備の保守点検	6
2	備品の管理	7
3	清掃業務	8
4	警備業務	9
5	ごみ排出量の抑制への取組み	10

## 第3 運營業務およびサービスの質の向上

1	利用実績の把握等	11
2	利用しやすい受付案内の実施	12
3	施設の広報、施設情報の提供	13
4	サービス水準の確保	14
5	個人情報の保護	15
6	事故防止対策への取組み	16
7	事故発生時の対応体制の確立	17
8	災害発生時の対応体制の確立	18
9	利用者の意見・苦情を活かす仕組みの整備	19
10	自主事業、独自の工夫等	20

## 第4 収支状況

1	指定管理料の執行状況	21
2	収支決算状況	22
3	経費節減の取組み	23

## 第5 その他

1	その他	24
---	-----	----

## 第6 まとめ

1	評価結果一覧	25
2	総評	26

指摘事項報告書 兼 対応策回答書 兼 対応済確認記録書	27
-----------------------------	----

## 第1 総則

### 1 施設の設置目的に基づく基本方針

施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針があり、職員が基本方針を理解しているか。

判断基準		指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
		チェック欄	チェック欄
評価ランク	評価項目のすべてに該当する。	A	
	評価項目の◎の両方に該当する。	B	
	評価項目の◎の一方または両方に該当しない。	C	
評価項目	◎ 施設の設置目的に基づいた、施設運営上の明文化した基本方針をもっている。		
	◎ 職員が施設の設置目的や施設運営上の基本方針を理解している。		
	① 利用者に対し、施設の設置目的や施設運営上の基本方針を周知している。		
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
アピールしたいポイント		指摘事項等	
認識している改善すべき課題、その対応方針			

## 2 施設目的の達成度

施設の管理運営を通して、施設の設置目的を達成しているか。

判断基準		指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
		チェック欄	チェック欄
評価ランク	評価項目のすべてに該当する。	A	
	—	B	
	評価項目の一方または両方に該当しない。	C	
評価項目	① 施設の設置目的を達成するための取組みを行っている。		
	② 利用者にとって公平・公正に利用できるシステムを構築している。		
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
アピールしたいポイント		指摘事項等	
認識している改善すべき課題、その対応方針			

### 3 職員の勤務実績・配置状況

管理職を含む常勤職員および非常勤職員の勤務実績、配置状況は適切か。

判断基準		指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
		チェック欄	チェック欄
評価ランク	評価項目のすべてに該当する。	A	
	評価項目の◎の両方に該当する。	B	
	評価項目の◎の一方または両方に該当しない。	C	
評価項目	◎ 事業計画書の職員体制と実際の体制に相違がない。		
	◎ 各業務に対し、必要最低限の職員を配置している。		
	① 管理職は、他の職員の業務状況を適切に把握している。		
	② 一部の職員に頼ることなく、全職員がすべての業務に精通している。		
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
アピールしたいポイント		指摘事項等	
認識している改善すべき課題、その対応方針			

#### 4 職員のマナー

利用者に対する職員の接客マナーは適切か。

判断基準		指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
		チェック欄	チェック欄
評価ランク	評価項目のすべてに該当する。	A	
	評価項目の◎の両方に該当する。	B	
	評価項目の◎の一方または両方に該当しない。	C	
評価項目	◎	利用者が職員だと判別できるよう、名札を着用している。	
	◎	電話対応の際、施設名および職員名を名乗っている。	
	①	職員の服装は利用者に好印象を与えるものである。	
	②	挨拶や対応の際の言葉遣いや態度が丁寧である。	
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
アピールしたいポイント		指摘事項等	
認識している改善すべき課題、その対応方針			

## 5 開館の実績

仕様書または事業計画書のとおりに開館しているか。

判断基準		指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
		チェック欄	チェック欄
評価 ランク	仕様書または事業計画書のとおりに開館している。	A	
	—	B	
	仕様書または事業計画書のとおりに開館していない。	C	
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
アピールしたいポイント		指摘事項等	
認識している改善すべき課題、その対応方針			

## 第2 施設・設備の維持管理

### 1 建物・設備の保守点検

建物・設備を適切に管理し、安全性の確保および良好な機能の保持を行っているか。

判断基準		指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
		チェック欄	チェック欄
評価ランク	評価項目のすべてに該当する。	A	
	評価項目の◎に該当する。	B	
	評価項目の◎に該当しない。	C	
評価項目	◎ 事業計画書のとおり適切に管理している。		
	① 目に見える損傷等がない、または損傷等を適切に処置し、利用者が常に安全に利用できる状態を保っている。		
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
アピールしたいポイント		指摘事項等	
認識している改善すべき課題、その対応方針			

## 2 備品の管理

施設の備品を適切に管理しているか。

判断基準		指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
		チェック欄	チェック欄
評価ランク	評価項目のすべてに該当する。	A	
	評価項目の◎の両方に該当する。	B	
	評価項目の◎の一方または両方に該当しない。	C	
評価項目	◎ 施設の備品と指定管理者の備品とを、備品台帳を区別して管理している。		
	◎ 備品台帳に記された備品がすべて揃っている。(すべての備品を備品台帳に記している。)		
	① 施設の備品に目に見える損傷等がなく、良好な状態を保っている。		
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
アピールしたいポイント		指摘事項等	
認識している改善すべき課題、その対応方針			

### 3 清掃業務

利用者が快適に利用できるよう、清掃が行き届いているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄		チェック欄	
評価ランク	評価項目のすべてに該当する。	A			
	評価項目の◎の両方に該当する。	B			
	評価項目の◎の一方または両方に該当しない。	C			
評価項目	◎	事業計画書のとおり清掃業務を実施している。			
	◎	トイレトーパー、石鹸などの消耗品を切らすことなく、適切に補充を行っている。			
	①	目に見える埃、土、砂、ゴミ、汚れ等がない状態を維持し、不快感（見た目、悪臭等）を与えず、衛生的な状態を保っている。			
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
アピールしたいポイント			指摘事項等		
認識している改善すべき課題、その対応方針					

#### 4 警備業務

安全、安心な環境を確保しているか。

判断基準		指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
		チェック欄	チェック欄
評価ランク	評価項目のすべてに該当する。	A	
	評価項目の◎に該当する。	B	
	評価項目の◎に該当しない。	C	
評価項目	◎ 事業計画書のとおり業務を実施している。		
	① 鍵の管理について、責任者以外の者が容易に持ち出せないなど、常に鍵の所在が把握できるルールの下で適切に管理している。		
	② 日常、定期的に施設内外の巡回を行い、事故や犯罪を未然に防止するように努めている。		
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
アピールしたいポイント		指摘事項等	
認識している改善すべき課題、その対応方針			

## 5 ごみ排出量の抑制への取組み

ごみ排出量の抑制に向けた取組みを行っているか。

判断基準		指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
		チェック欄	チェック欄
評価ランク	評価項目のすべてに該当する。	A	
	評価項目の◎に該当する。	B	
	評価項目の◎に該当しない。	C	
評価項目	◎ 鯖江市のごみ分別ルールに従って処理している。		
	① 独自のごみ発生抑制策を行っている。		
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
アピールしたいポイント		指摘事項等	
認識している改善すべき課題、その対応方針			

第3 運營業務およびサービスの質の向上

1 利用実績の把握等

施設の稼働率および利用実績の推移について、把握および分析しているか。

判断基準		指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
		チェック欄	チェック欄
評価ランク	評価項目のすべてに該当する。	A	
	評価項目の◎に該当する。	B	
	評価項目の◎に該当しない。	C	
評価項目	◎ 日々の利用実績を記録し、各月単位で集計している。		
	① 利用実績、施設稼働率の推移を分析している。		
	② 利用実績、施設稼働率の推移を踏まえた改善策をとっている。		
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
アピールしたいポイント		指摘事項等	
認識している改善すべき課題、その対応方針			

## 2 利用しやすい受付案内の実施

利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか。

判断基準		指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
		チェック欄	チェック欄
評価ランク	評価項目のすべてに該当する。	A	
	評価項目の◎の両方に該当する。	B	
	評価項目の◎の一方または両方に該当しない。	C	
評価項目	◎ 受付窓口があり、常時対応できるスタッフがいる。		
	◎ 電話やホームページ等により、利用相談を受け付けている。		
	① スタッフが利用者の相談に適切に対応できるよう、応対サービス等の研修を行っている。		
	② 利用者に分かりやすい説明ができるよう、施設の説明資料を用意している。		
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
アピールしたいポイント		指摘事項等	
認識している改善すべき課題、その対応方針			

### 3 施設の広報、施設の情報の提供

すべての利用者が等しく施設の情報を得ることができるよう、適切な情報の提供を行っているか。

判断基準		指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
		チェック欄	チェック欄
評価ランク	評価項目のすべてに該当する。	A	
	評価項目の◎の両方に該当する。	B	
	評価項目の◎の一方または両方に該当しない。	C	
評価項目	◎ 施設の内容、利用時間、利用料金、アクセス方法などをHP、掲示物等で周知している。		
	◎ 指定管理者の名称や概要、指定期間等について施設内の掲示板やHP等で利用者に周知している。		
	① 利用予約状況をHPで周知している。		
	② 当該施設における主な行事を掲示板等で周知している。		
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
アピールしたいポイント		指摘事項等	
認識している改善すべき課題、その対応方針			

#### 4 サービス水準の確保

個々のサービスについて、対応職員によって格差が生じないように、施設のサービス水準を確保するための取組みを行っているか。

判断基準		指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
		チェック欄	チェック欄
評価ランク	評価項目のすべてに該当する。	A	
	評価項目の◎に該当する。	B	
	評価項目の◎に該当しない。	C	
評価項目	◎ 必要な情報を全職員が共有できる情報伝達体制をとり、全職員が統一の認識のもとでサービスを提供している。		
	① 施設のサービス水準を確保するため、標準的な業務実施手順や注意点等をわかりやすくマニュアル化している。		
	② 職員の意見を取り入れながら、標準的な業務実施手順等をスタッフミーティング等において定期的に見直している。		
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
アピールしたいポイント		指摘事項等	
認識している改善すべき課題、その対応方針			

## 5 個人情報の保護

個人情報の保護体制を確立し、適切な運用を行っているか。

判断基準		指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
		チェック欄	チェック欄
評価ランク	評価項目の◎の両方に該当し、かつ①～④のうち2つ以上該当する。	A	
	評価項目の◎の両方に該当する。	B	
	評価項目の◎の一方または両方に該当しない。	C	
評価項目	◎ 個人情報取扱特記事項を遵守している。		
	◎ 個人情報の取扱状況および個人情報取扱特記事項の遵守状況を定期的に確認している。		
	① 職員に対し個人情報の取扱いに関する研修を実施している。		
	② 個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集し、目的以外に使用していない。		
	③ 個人情報の取扱いに関するマニュアル等を整備し、特定の責任者のもとに運用している。		
	④ 職員から個別に、個人情報の取扱いに関し誓約書をとっている。		
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
アピールしたいポイント		指摘事項等	
認識している改善すべき課題、その対応方針			

## 6 事故防止対策への取組み

事故防止のための体制を確立し、事故防止策を講じているか。

判断基準		指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
		チェック欄	チェック欄
評価ランク	評価項目のすべてに該当する。	A	
	評価項目の◎の両方に該当する。	B	
	評価項目の◎の一方または両方に該当しない。	C	
評価項目	◎ 事故防止のチェックリストやマニュアル等を整備している。		
	◎ 事故防止のチェックリストやマニュアル等を用いて、施設・設備等の安全性やサービス内容等をチェックし、必要に応じ改善している。		
	① 過去に発生した事故の内容、他の類似施設における事例などをもとに、事故防止策を講じている。		
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
アピールしたいポイント		指摘事項等	
認識している改善すべき課題、その対応方針			

## 7 事故発生時の対応体制の確立

事故発生時における対応体制を確立しているか。

判断基準		指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
		チェック欄	チェック欄
評価ランク	評価項目のすべてに該当する。	A	
	評価項目の◎の両方に該当する。	B	
	評価項目の◎の一方または両方に該当しない。	C	
評価項目	◎ 事故発生時の対応体制が明確になっている。		
	◎ 事故対応マニュアル等を整備している。		
	① 事故対応マニュアル等をもとに、事故対応の訓練を実施している。		
	② 発生した事故内容等を記録している。		
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
アピールしたいポイント		指摘事項等	
認識している改善すべき課題、その対応方針			

## 8 災害発生時の対応体制の確立

災害発生時における対応体制を確立しているか。

判断基準		指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
		チェック欄	チェック欄
評価ランク	評価項目のすべてに該当する。	A	
	評価項目の◎の両方に該当する。	B	
	評価項目の◎の一方または両方に該当しない。	C	
評価項目	◎ 災害時の対応体制が明確になっている。		
	◎ 災害対応に関するマニュアル等が整備されている。		
	① 災害対応に関するマニュアル等をもとに、災害対応の訓練を実施している。		
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
アピールしたいポイント		指摘事項等	
認識している改善すべき課題、その対応方針			

## 9 利用者の意見・苦情を活かす仕組みの整備

利用者にとって意見や苦情を伝えやすい環境を整えているか。

判断基準		指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
		チェック欄	チェック欄
評価ランク	評価項目のすべてに該当する。	A	
	評価項目の◎の両方に該当する。	B	
	評価項目の◎の一方または両方に該当しない。	C	
評価項目	◎	利用者が無記名で意見、苦情等を伝えることができる環境(利用者アンケートの実施や意見箱の設置、HP上での意見募集等)が整備されている。	
	◎	寄せられた意見、苦情等に対しては、速やかに対応し、再発防止策を講じている。	
	①	寄せられた意見、苦情等の内容およびその対応状況を公表している。	
	②	寄せられた意見、苦情等の内容を記録している。	
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
アピールしたいポイント		指摘事項等	
認識している改善すべき課題、その対応方針			

10 自主事業、独自の工夫等

施設の設置目的を達成するため、施設を最大限に活用するため、利用者ニーズに対応するために独自に工夫して取り組んでいる事業等があるか。

判断基準		指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
		チェック欄	チェック欄
評価ランク	評価項目のすべてに該当する。	A	
	評価項目の1つ以上に該当する。	B	
	評価項目に該当しない。	C	
評価項目	① 積極的に自主事業を企画し、事業計画書のとおり、事業を実施している。		
	② 自主事業とまではいかないが、利用者の視点に立った工夫を行っている。		
	③ 自主事業等が利用者サービスの向上に貢献している。		
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
アピールしたいポイント		指摘事項等	

## 第4 収支状況

### 1 指定管理料の執行状況

指定管理料を適正に執行しているか。

判断基準		指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
		チェック欄	チェック欄
評価ランク	評価項目のすべてに該当する。	A	
	評価項目の◎すべてに該当する。	B	
	評価項目の◎のいずれかまたはすべてに該当しない。	C	
評価項目	◎ 適切な経理書類が作成されている。		
	◎ 収支決算書に記載されている支出について、伝票が存在する。		
	◎ 当該施設の指定管理料に係る会計処理を他の事業の会計処理と分けている。		
	◎ 通帳や印鑑などが適切に管理されている。		
	① 外部の監査を受けている。		
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
アピールしたいポイント		指摘事項等	
認識している改善すべき課題、その対応方針			

## 2 収支決算状況

収支状況は極端な赤字になっていないか。人件費割合、外部委託割合などは適正な値か。

(単位：千円)

分析指標	市役所記入欄		指定管理者記入欄			
	基準値 (過去実績)	決算額				基準値との差引額 ※
		平成	年度	平成	年度	
総収入						
内訳	指定管理料					
	利用料金 (使用料)					
	自主事業					
総支出						
内訳	人件費					
	修繕費					
	光熱水費					
	その他経費					
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄			
アピールしたいポイント			指摘事項等			
認識している改善すべき課題、その対応方針						

※差引額：4年目に評価を行う場合には、過去2ヵ年の決算額の平均値を使用してください。

### 3 経費節減の取組み

経費節減のための努力を行っているか。

指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
アピールしたいポイント	指摘事項等
認識している改善すべき課題、その対応方針	

## 第5 その他

## 1 その他

第1から第4までの項目では評価しきれなかった事項が他にあるか。

指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
アピールしたいポイント	指摘事項等
認識している改善すべき課題、その対応方針	

第6 まとめ

1 評価結果一覧

評価項目			指定管理者 自己評価結果	第三者評価機関 評価結果
<b>第1 総則</b>				
1	施設の設置目的に基づく基本方針	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針があり、職員が理解しているか。		
2	施設目的の達成度	施設の管理運営を通して、施設の設置目的を達成しているか。		
3	職員の勤務実績、配置状況	管理職を含む常勤職員および非常勤職員の勤務実績、配置状況は適切か。		
4	職員のマナー	利用者に対する職員の接客マナーは適切か。		
5	開館の実績	仕様書または事業計画書のとおりを開館しているか。		
<b>第2 施設・設備の維持管理</b>				
1	建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理し、安全性の確保および良好な機能の保持を行っているか。		
2	備品の管理	施設の備品を適切に管理しているか。		
3	清掃業務	利用者が快適に利用できるよう、清掃が行き届いているか。		
4	警備業務	安全、安心な環境を確保しているか。		
5	ごみ排出量の抑制への取り組み	ごみ排出量の抑制に向けた取り組みを行っているか。		
<b>第3 運営およびサービスの質の向上</b>				
1	利用実績の把握等	施設の稼働率および利用実績の推移について、把握および分析しているか。		
2	利用しやすい受付案内の実施	利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか。		
3	施設の広報、施設の情報の提供	すべての利用者が等しく施設の情報を得ることができるよう、適切な情報の提供を行っているか。		
4	サービス水準の確保	個々のサービスについて、対応職員によって差が生じないよう、施設のサービス水準を確保するための取り組みを行っているか。		
5	個人情報の保護	個人情報の保護体制を確立し、適切な運用を行っているか。		
6	事故防止対策への取り組み	事故防止のための体制を確立し、事故防止策を講じているか。		
7	事故発生時の対応体制の確立	事故発生時における対応体制を確立しているか。		
8	災害発生時の対応体制の確立	災害発生時における対応体制を確立しているか。		
9	利用者の意見・苦情を活かす仕組みの整備	利用者にとって意見や苦情を伝えやすい環境を整えているか。		
10	自主事業、独自の工夫等	施設の設置目的を達成するため、施設を最大限に活用するため、利用者のニーズに対応するために、独自に工夫して取り組んでいる事業等があるか。		
<b>第4 収支状況</b>				
1	指定管理料の執行状況	指定管理料を適正に執行しているか。		
2	収支決算状況	収支状況は極端な赤字になっていないか。人件費割合、外部委託割合などは適正な値か。		
3	経費節減状況	経費節減のための努力を行っているか。		
<b>第5 その他</b>				
1	その他	第1から第4までの項目では評価しきれなかった事項が他にあるか。		

## 2 総評

第三者評価機関記入欄

**指摘事項報告書 兼 対応策回答書 兼 対応済確認記録書**

	第三者評価機関記入欄	指定管理者記入欄	第三者記入欄
	指摘事項（重大なもの）	対応策 （いつまでに、どのような方法で、解決するのか。）	対応済 （確認日）
1			
2			
3			
	指摘事項（軽微なもの）	対応策	
1			
2			
3			
4			
5			