

指定管理者の公共サービス履行等に関する評価調書

【評価者 職 氏名: _____】

【評価日: _____ 年 _____ 月 _____ 日】

1. 施設名			
2. 指定管理者名			
3. 施設の利用状況 (人)	年度	年度	年度
4. 指定管理料 (円)	年度	年度	年度
5. 指定期間	年 月 日 ~ 年 月 日		
6. 評価対象期間	年 月 日 ~ 年 月 日		

7. 確認事項		評価項目及び評価の基準	確認資料	評価	特記事項
I 業務 の 履 行 状 況	人員体制	業務計画書に沿った人員を配置しているか	業務計画書、人員配置計画書、日報、実地調査		
		必要な資格、経験を有する職員を確保しているか	勤務表、資格表、実地調査		
		障がい者の雇用促進に努めているか	業務計画書、日報、実地調査		
		人権研修、業務に必要な研修を実施しているか	業務計画書、日報、研修関係資料、実地調査		
	使用料・利用料	利用者からの料金徴収や現金管理等が適切に実施されているか	業務計画書、業務報告書(月次)、日報、経理書類、実地調査		
	緊急対応	事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されているか	業務計画書、実地調査		
		緊急時のマニュアルを整備し、定期的に訓練等を行うなど、職員への指導を実施しているか	業務計画書、日報、実地調査、緊急時対応マニュアル		
	個人情報保護	個人情報の管理は適正に行われているか	協定書、管理方法(実地調査)		
	情報公開	協定書等に従い、情報を適切に管理し、公表する体制が整っているか			
	管理記録	業務日誌等を適切に整備し保管しているか	日報、点検結果等関係書類、(実地調査)		
		点検、修繕等の履歴を適切に整備・保管しているか			
	法令順守	関係法令、条例等を順守しているか	協定書、実地調査		
	施設管理	管理運営基準書に従い、開館日や開館時間等を遵守しているか	協議書類、日報		
	第三者委託	指定管理者から第三者への委託が行われている場合、適正な手続きで実施されているか	業務発注書類、契約書、業務計画書、日報、実地調査、		
指定管理者が再委託している業務の範囲は適正か					
指定管理者は、受託者から業務の報告等を受けているか					
《I 総括》業務の実施体制に関する評価					

7. 確認事項		評価項目及び評価の基準	確認資料	評価	特記事項
Ⅱ サービスの質	維持管理	管理運営基準書に従い、清掃、警備、衛生管理等を適切に行っているか	協定書、管理運営基準書、備品台帳、点検結果、実地調査		
		管理運営基準書に従い、施設・設備の保守管理を適切に行っているか			
		備品台帳を整備し、備品を適切に管理しているか			
		協定書等に従い、適切に修繕を行っているか			
	利用者対応	要望・苦情等の対応に迅速かつ適切に対応し、可能なものは管理運営に反映しているか	業務マニュアル、意見・苦情等受付簿、アンケート、実地調査		
		利用許可、案内等を迅速かつ適切に行っているか			
		利用者に対して設備、備品等を適切に提供しているか			
		服装、態度等の接遇について適切であるか			
	苦情等の対応	意見・要望・苦情等を把握する仕組みを確立しているか			
	情報提供	施設案内、事業の開催案内等のパンフレット類を整備し、情報発信に努めているか	パンフレット、ホームページ、実地調査		
		ホームページによる施設の案内を実施しているか			
	利用案内	利用方法をわかりやすく説明できる仕組みが構築されているか			
	事業運営	事業計画書に即し、受託事業を実施しているか	業務計画書、業務報告書、自主事業計画書、自主事業報告書、実地調査		
施設の目的に沿って、自主事業を実施しているか					
《Ⅱ総括》業務の内容・水準に関する評価					
Ⅲ 継続性・安定性	経理事務	専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行っているか	預金通帳、出納帳、利用申請書、減免申請書、実地調査(金庫等)		
		経理区分を設け、指定管理料を適正に執行しているか			
		料金徴収、減免、還付の手続きを適切に処理しているか			
	収支状況	収支状況が対前年度同期及び当初の目標に照らし、妥当な水準であるか	業務計画書、業務報告書		
	経費削減の取組	経費削減に向けた取り組みを積極的に実施しているか	基本協定書、管理運営基準書、業務計画書、実地調査		
清掃、警備、保守点検、修繕等の再委託が適切な水準、内容で実施されているか					
《Ⅲ総括》経費の収支等に関する評価					
Ⅳ その他	その他	施設の特性において検討すべき点			
	《Ⅳ総括》その他に関する評価				
総合評価		《Ⅰ～Ⅳ総括》による総合評価			

特記事項等 (成果・課題)	
------------------	--