

様式 4

評価項目		評価基準	自己評価	所管課評価
I 実施体制に関する評価	施設管理	協定書等に従い、開館日や開館時間等を遵守しているか	A	A
	人員体制	仕様書等に従った人員(人数、有資格者)を配置しているか	—	—
		スタッフのシフトは適正であるか	—	—
		事業計画書に則した内容・頻度で教育・研修を実施したか	—	—
	利用料金	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	—	—
	外部委託	外部委託の内容は、事前に市の承認を受けており、適切か	—	—
		外部委託事業者に対して協定書等を遵守させているか	—	—
	記録管理	業務日誌等を適切に作成・保管しているか	A	A
		点検、修繕等の履歴を適切に整備・保管しているか	A	A
	報告書提出	協定書等で定められた事業計画書・報告書等は提出しているか	A	A
	連絡調整	市や関係団体等との連絡調整を適切に行っているか	A	A
	危機管理	危機管理に関するマニュアルが整備され、定期的に訓練等を行っているか	A	A
		避難経路は適切に確保されているか	—	—
		事故、災害等の緊急時の連絡体制が確立されているか	A	A
	個人情報保護	個人情報等の管理は適切か	A	A
		個人情報保護に関する規程が整備されているか	A	A
		情報漏えいを防止する仕組みや対応策が構じられてるか	A	A
情報公開	情報公開に関する規程が整備されているか	A	A	
	協定書等に従い、情報を適切に管理しているか	A	A	
その他				
【総括 I】	実施体制の履行状況に関する評価(標準 19 項目・本施設 12 項目)		A	
指定管理者の自己評価	総合評価においても、施設の開錠、施錠は適切に実施。定期的なパトロールを行い、不審者、不審物の確認及び危険行為等の注意喚起を実施。危機管理については、事故時の初動対応、市、警察との連携、適切な対応ができた。個人情報については、一括して管理、保管を実施。安心、安全な施設管理を利用者と共に実施できた。掲示物にて利用者に対して情報提供を実施。			
施設所管課の評価	施設管理について、利用者が安心して使えるよう、問題点はすぐ報告・共有ができていた。また、掲示物もわかりやすい内容になっていた。			

評価項目		評価基準	自己評価	所管課評価
Ⅱ サービスの 内容や水準に 関する	利用者対応	施設の予約や利用等が、公平かつ適切に実施されているか	A	A
		言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切であるか	A	A
	利用案内	ホームページは計画どおりに運用されているか	—	—
		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	A	A
	利用状況	施設の利用者数や稼働率は適正であるか	A	A
		利用促進に向け、積極的に取り組んでいるか	A	A
	事業の実施	事業計画書に則し、指定事業を実施しているか	—	—
		施設の目的に沿って、自主事業を実施しているか	—	—
		各事業の参加者数は、計画どおりであるか	—	—
		参加促進への取組を積極的に実施しているか	—	—
	環境への配慮	省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされているか	A	A
	苦情等の対応	苦情や要望等に対して迅速かつ適切に対応しているか	A	A
	利用者への調査	利用者満足度調査を実施し、その結果は妥当であるか	—	—
		利用者からの意見や要望等について、可能なものは反映させているか	A	A
	維持管理	施設、設備の保守管理(点検・修繕)、定期清掃を計画的に実施しているか	A	A
		日常の清掃、保安、警備は適切に実施しているか	A	A
備品台帳により記録が適切に保管されているか		A	A	
市と指定管理者の備品が明確に区別されているか		A	A	
必要な修繕を適切に行い、市に報告しているか		A	A	
その他				
【総括 Ⅱ】	サービス等の内容や水準に関する評価(標準 19 項目・本施設 13 項目)		A	

指定管理者総合評価シート

様式 4

Ⅱ 評価	指定管理者の 自己評価	定期的に利用者とのコミュニケーションや意見交換を行い、改善できることは迅速に対応できた。市との連携もタイムリーに行い情報共有ができた。指定管理者による定期的なパトロールを実施、保安強化に努めた。掲示板内や施設毎に注意喚起の案内を解かりやすく実施。月一の美化活動や日常のゴミ拾いなど定期的実施、事業計画は予定どおり実施。
	施設所管課の評価	定期的にパトロールやゴミ拾いが実施されており、誰もが利用しやすい施設環境となっていた。

評価項目		評価基準	自己 評価	所管課 評価
Ⅲ 収支等 に関する 評価	経理事務	指定管理に関する経費と団体の経費を区別して、適正に管理しているか	A	A
		専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理処理を行っているか	A	A
		料金徴収、減免、還付の手続きは適切に処理していたか	—	—
	予算執行	収支計画書に則し、適正に予算を執行しているか	A	A
		収支計画と事業計画の整合はとれていたか	A	A
	経費節減	経費削減に向けた取組を積極的に実施し、その効果が上がったか	A	A
	その他			
	【総括 Ⅲ】	収支等に関する評価（標準 6 項目・本施設 5 項目）	A	
	指定管理者の 自己評価	収支計画及び事業計画は月毎データ管理を実施。公共料金について、電気、水道料金の高騰もあり、予算を圧迫。初期費用の分割分も計上できず（次年度調整予定）に伴い、経費削減強化を図る。（テニスコート内の溝の清掃、使用可能なテニスコート用の砂を再利用など。）物価上昇に伴い、助成金を検討願いたい。		
	施設所管課の評価	適切に予算が執行されていた。 物価高上昇に伴う対応は今後、検討を進めていく。		

評価項目		評価基準/目標は達成されたか	数値目標	自己 評価	所管課 評価
Ⅳ 目標 管理に 関する 評価	目標①	施設利用者に対して公平性を保つ。		A	A
	目標②	安心・安全に利用できる施設とする。		A	A
	目標③	施設の美化を維持する。		A	A
	【総括 Ⅳ】	目標管理に関する評価（標準 3 項目・本施設 3 項目）	A		
	指定管理者の 自己評価	施設の安全を第一に考え取り組む。テニスコート予約表を指定期間内に抽選・作成・掲示まで適切に管理。グラウンド施設についても、利用者と連携をとり、公平な取り扱いを実施（利用者との適切なコミュニケーションを行い、意見交換を実施）施設内の美化活動を実施、指定管理者による定期的なパトロールを実施、利用者とのトラブルなし			
	施設所管課の評価	利用者とコミュニケーションをとりながら、利用者が安心・安全に利用できるよう適正な施設管理・運営が行われていた。			

V	【総合評価】	I ～Ⅳの総括による総合評価	A
---	--------	----------------	---

Ⅵ 特記 事項	特に評価される 点	
	改善が望まれる 点	