

# さいたま市指定管理者第三者評価・研修業務仕様書

## 1 件 名

さいたま市指定管理者第三者評価・研修業務

## 2 業務目的

本業務は、さいたま市（以下「委託者」という。）が設置している公の施設のうち、指定管理者制度を導入している施設について、施設の管理水準のより一層の維持向上を図るため、公正かつ客観的視点から第三者による評価を実施する。また、施設を所管する課所の職員に対して指定管理者の運営指導に必要な業務知識に関する研修を行うことで、適正な施設の管理運営と市民及び利用者に対するサービスの向上を図ることを目的とする。

## 3 業務計画等の承認

本業務を受託した者（以下「受託者」という。）は、本業務の着手前に、業務計画書を委託者に提出し、その承認を受けなければならない。承認を受けた事項を変更するときも、同様とする。

## 4 受託者の義務

受託者は、本業務を遂行するに当たり、関係法令、委託契約書及び本仕様書を遵守するとともに、委託者の意図及び目的を十分に理解した上で、正確かつ丁寧にこれを行わなければならない。

## 5 業務の分担

- (1) 委託者は、受託者の業務の遂行に協力し、必要に応じ資料等を貸与するとともに指定管理者に協力を要請するものとする。
- (2) 受託者は、委託者から資料を貸与されたときは、その貸与された資料等の一覧表を作成し、本業務を完了したときは、速やかに、その貸与された資料に一覧表を添えて返却しなければならない。また、本市が貸与した資料等については、一切の流用を禁止する。

## 6 業務期間

契約締結の日から令和8年3月24日（火）まで

## 7 業務内容

- (1) 第三者評価業務
  - ① 第三者評価を実施する施設  
別紙のとおり（市内10施設を予定）

## ② 評価内容

「さいたま市指定管理者第三者評価マニュアル」の評価基準及び評価方法などの手順を定めた「第三者評価シート」に基づき、書類等を確認・分析し、事前に評価に必要な調査項目の一覧（チェックリスト等）を作成した上で、現地調査により第三者評価を実施する。

また、委託者の提供できる資料としては、市ホームページに掲載している指定管理者による施設の管理運営評価のシートのほか、各指定管理者が作成した事業計画書や事業報告書、第三者評価シートに記載された資料等さいたま市情報公開条例及び指定管理者が別途定める情報公開規程に掲げる不開示情報以外の資料とする。

なお、委託者と協議のうえ、既存の評価基準に加えて受託者の独自評価視点によるものや施設の特性に応じたものなど、多角的な評価を行うことができるものとする。

## ③ 報告書等の作成

第三者評価を実施した施設ごとに評価結果を整理し、評価結果報告書をまとめるものとする。

# (2) 研修業務

## ① 受講者及び人数

対象者は本市の指定管理者導入施設を所管する課所の職員とし、30名以内を対象とする。

受講者については委託者で募集を行い、受託者に対して通知する。

## ② 研修内容

指定管理者による管理が行われている施設では、単なる業務委託とは異なり、市と指定管理者との各種協議や管理運営状況の評価、更新時の指定管理者の募集及び事業提案等を通じ、指定管理者が持つノウハウの発揮や価値創造、新たな事業者の参入等を図り、市民サービスの向上へとつなげることが求められている。こうした中、市と事業者が互いの利益となり、持続的に発展していくことができる取組のヒントとなるような知識等を習得する内容とする。

なお、具体的な研修内容については、委託者との協議の上、決定する。

## ③ 研修会場

研修会場（プロジェクター・スクリーンを含む）は委託者が準備する。ただし、研修に必要な資料・機材等については、受託者が準備・負担するものとする。

## ④ 研修時間等

研修時間は概ね3時間程度とする。なお、具体的な開催時期については委託者と協議の上、決定するものとする。

⑤ 研修の実施体制

委託者と協議の上、研修のカリキュラム及び研修資料を作成するものとし、研修の開催に当たっては、指定管理者制度・公共施設の管理運営に精通する者を講師とすること。

⑥ 研修後アンケートの実施

研修の終了時にアンケートを実施し、その回答について集計・整理を行った上で、アンケート結果表を委託者に提出すること。

なお、アンケートの内容・結果表の記載事項については、委託者と調整の上決定する。

⑦ 実施方法の変更

感染症対策等により集合研修が実施できない場合は、動画視聴や資料配布による研修等、代替の実施方法を委託者と協議の上、決定する。

(3) 業務のスケジュール (予定)

| 7月     | 8月 | 9月      | 10月 | 11月 | 12月   | 1月 | 2月       | 3月 |
|--------|----|---------|-----|-----|-------|----|----------|----|
| ☆受託者決定 |    | 評価業務の実施 |     |     | 報告書作成 |    | ▲ 評価結果確定 |    |
|        |    | ●研修の実施  |     |     |       |    |          |    |

8 業務に係る費用負担等について

業務内容には、委託者及び指定管理者等との必要な調整、協議を含むものとし、当該調整・協議、各種資料・報告書の作成、現地調査等に要する費用（交通費、燃料費、消耗品費、資料の印刷費、通信運搬費等）については、受託者が負担する。

9 人員配置

受託者は、本業務を遂行するに当たり、本市の意図及び目的を十分に理解し、評価を行うために必要な知識・経験を有する者を主任担当者として定め、かつ、適切な人員を配置しなければならない。

## 10 機密の保持

受託者は、業務上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。このことは、契約締結後及び契約期間満了後においても同様とする。

## 11 損害賠償

受託者は、業務の実施にあたって、委託者又は第三者に損害を及ぼしたときは、委託者の責任に帰する場合のほかは、その賠償の責任を負う。

## 12 成果物の提出

### (1) 第三者評価業務

- ① 評価結果報告書 施設ごとに作成したものを各 1 部
- ② ①の電子データ

### (2) 研修業務

- ① 研修資料 受講者人数分
- ② アンケート結果 1 部
- ③ ①②の電子データ

## 13 成果物に対する責任の範囲

- (1) 本業務の完了後において、不備が発見された場合は、受託者は速やかに成果物の訂正をしなければならない。
- (2) (1)の訂正に要する費用は、受託者の負担とする。

## 14 成果物の帰属

成果物の管理及び権利の帰属は、すべて委託者のものとし、委託者が承諾した場合を除き、受託者は成果物を公表してはならない。

## 15 その他

本仕様書に記載されていない事項、法令により義務付けられている事項及びその他の事項についても、軽微な変更など業務上当然に必要な事項として、業務履行の範囲に含まれるものとする。

なお、疑義の生じた場合には、委託者と受託者で協議し、取り決める。

## 令和7年度さいたま市指定管理者第三者評価対象予定施設

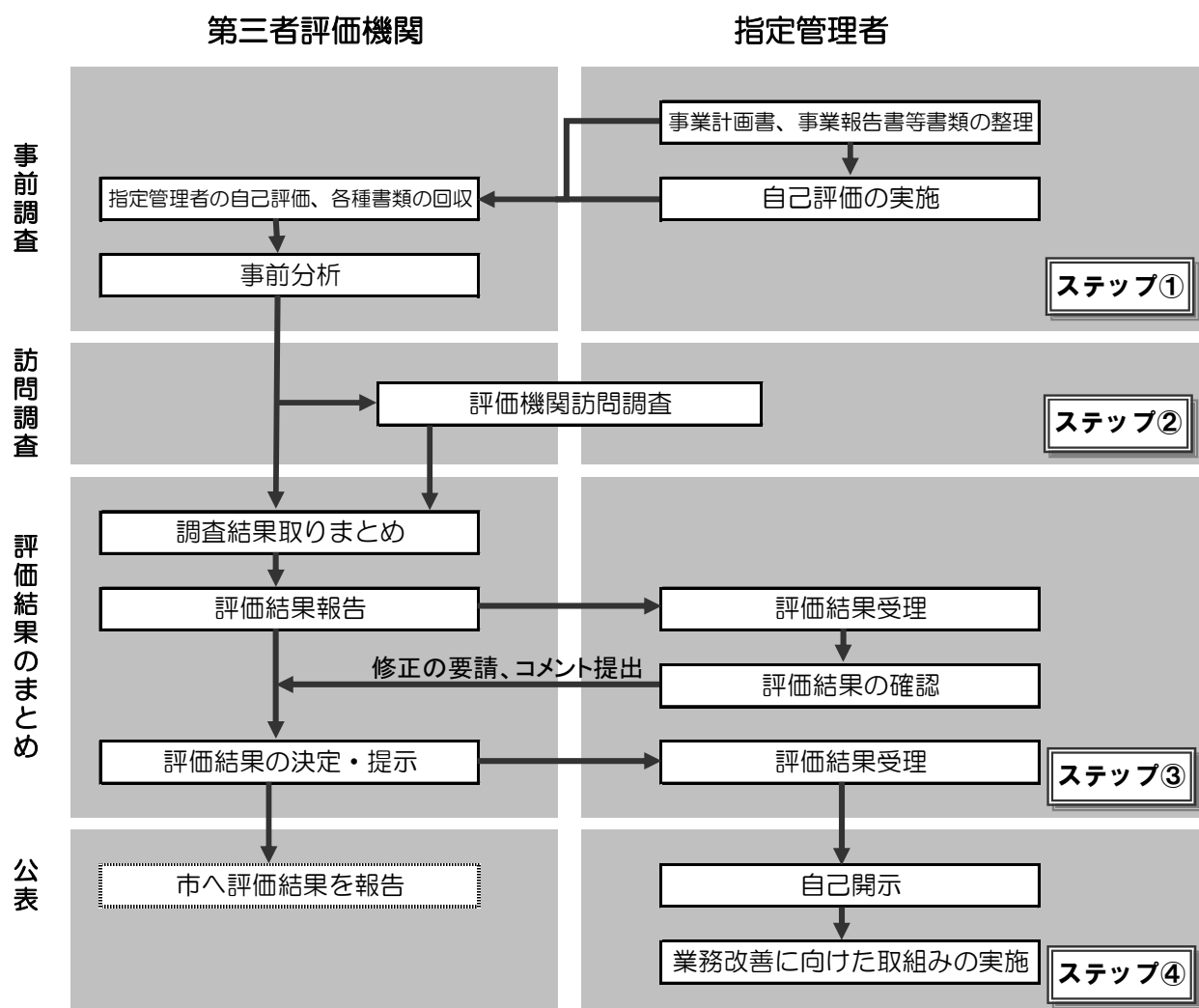
| No. | 施設名           | 施設分類       | 現指定管理者                                             | 住 所                    | 施設所管課           |
|-----|---------------|------------|----------------------------------------------------|------------------------|-----------------|
| 1   | 大宮ソニック市民ホール   | 市民文化施設等    | (公財) 埼玉県産業文化センター                                   | さいたま市大宮区<br>桜木町 1-7-5  | 市民生活安全課         |
| 2   | 大宮公園サッカー場     | スポーツ施設     | NTT グループ・オリエンタルコンサルタ<br>ンツ大宮公園サッカー場マネジメント共<br>同事業体 | さいたま市大宮区<br>高鼻町 4      | スポーツ振興課         |
| 3   | プラザノース        | コミュニティ関連施設 | J & I 共同企業体                                        | さいたま市北区<br>宮原町 1-852-1 | 文化振興課           |
| 4   | 浦和ふれあい館       | その他福祉施設    | (公社) さいたま市シルバー人材センタ<br>ー                           | さいたま市浦和区<br>常盤 9-30-22 | 福祉総務課           |
| 5   | 老人福祉センター仲本荘   | 老人福祉センター等  | (社福) さいたま市社会福祉事業団                                  | さいたま市浦和区<br>東仲町 28-15  | 高齢福祉課           |
| 6   | 障害者福祉施設春光園けやき | 障害者福祉施設    | (社福) さいたま市社会福祉事業団                                  | さいたま市見沼区<br>宮ヶ谷塔 1-280 | 障害政策課           |
| 7   | 大久保東児童センター    | 児童センター等    | (社福) さいたま市社会福祉事業団                                  | さいたま市桜区<br>大久保領家 131-6 | 子ども・青少年政策課      |
| 8   | 武蔵浦和駅東駐車場     | 駐車場        | タイムズ24株式会社連合体                                      | さいたま市南区<br>別所 7-2-1    | 自転車まちづくり推進<br>課 |
| 9   | 岩槻温水プール       | スポーツ施設     | シンコースポーツ株式会社                                       | さいたま市岩槻区<br>本丸 3-17-2  | 北部公園整備課         |
| 10  | 大崎公園          | スポーツ施設     | 株式会社ワールドインテック                                      | さいたま市緑区<br>大崎 3170-1   | 南部公園整備課         |

# さいたま市指定管理者第三者評価マニュアル

## 1. 評価の流れ

本マニュアルは、さいたま市が設置している公の施設のうち、指定管理者制度を導入して管理運営を行っている施設について、公の施設としての管理水準のより一層の向上を図るため、公正かつ客観的視点から第三者による評価を実施することを目的としています。

### 【指定管理者第三者評価 モデル評価実施フロー】



## 2. 評価の手順と評価シートの記入方法

### ステップ1：事前調査

#### ◆指定管理者：

指定管理者は、職員に第三者評価について周知し、自己評価の実施方法やスケジュール等について理解してもらいます。自己評価及び評価機関による訪問調査に対しては、施設全体で取り組むようにしてください。

指定管理者は、さいたま市が指定する評価シートを用いて、自己評価を行います。これは、施設運営においてPDCAサイクルを確立し、サービスの質の向上につなげるための重要なステップとなります。自己評価は、次の手順で行います。

ア 評価項目毎にそれぞれの判断基準を満たしているかどうかにより、評価（A・B・C）を行います。判断基準を満たす場合はチェック、満たさない場合は無記入、非該当の場合は斜線としてください。カテゴリー（ABC）ごとのチェック欄（網掛けの欄）も、判断基準を満たす場合はチェック、満たさない場合は無記入とし、評価（A・B・C）を記入してください。なお、非該当で斜線とした項目がある場合は、チェックありとみなし判断してください。

イ 判断基準には挙げられていないが、指定管理者が各評価項目の目的を達成するために、独自に工夫している取組等がある場合は、判断基準の下にある「アピールポイント」の欄に記入します。

ウ 評価がCとなる場合には、改善すべき点や課題等を「改善すべき点・課題等」欄に記入します。また、指定管理者の責任ではなく、市や区の責任等、止むを得ない理由によりCとなる場合には、その理由を、「改善すべき点・課題等」に記入します。

エ 評価結果のまとめを記入してください。記入方法は次のとおりです。なお、「指定管理者の意見」欄は訪問調査後の記入としますので、事前調査時は空欄で提出してください。

- ・評価項目毎の指定管理者の自己評価（ABC評価）を、評価結果のまとめに転記してください。
- ・カテゴリー（I～V）毎に、評価項目数の半分以上がBの場合はB、半分未満がBの場合はAとします。ただし、Cが一つでもある場合は、Cとします。
- ・ABC評価を行わない評価項目（収支決算状況、利用料金収入実績、経費節減状況、評価項目が非該当の場合）は、カテゴリー（I～V）毎の評価を集計する際、対象項目として数えません。
- ・「収支決算状況」の項目は、「収入－支出」がプラスになっている場合は「＋」、マイナスになっている場合は「－」を記入します。
- ・「利用料金収入」の項目は、達成率（％）を記入します。利用料金の設定がない施設は枠に斜線を記入してください。
- ・「経費節減の取組」の項目は、行っている場合は「実施」を記入してください。

オ 自己評価で用いた各種書類等は、評価機関が評価を実施する際にも必要となりますので、自己評価を実施する際に整理し、評価機関に提出できるよう準備してください。



## ◆評価機関：

評価機関は、指定管理者から事前に提出された書類や自己評価結果に基づき、事前調査を行います。

また、訪問調査を効率良く行うため、確認すべき点や特に詳しくヒアリングすべき点等について、事前にまとめておきます。

書類等で確認する評価項目の中で、事前に入手できなかった書類等、追加資料が必要な場合には、訪問調査で確認ができるよう、事前に指定管理者に対して、資料の準備を依頼します。

評価基準に沿って、非該当項目がAのみの場合B評価に、Bに非該当項目があればC評価になります。

## ※評価の考え方

A～C 評価の考え方は以下の通りです。

- ・ A 評価：市との協定書や事業計画書の内容を超え、市民サービスの向上に資する状況
- ・ B 評価：市との協定書や事業計画書の内容に基づき、適切に運営されている状況
- ・ C 評価：市との協定書や事業計画書の内容を満たさず、直ちに改善が必要とされる状況

## ※参考 1：各評価項目の記入方法（例）

| I-〇 施設の設置    |                                          | 人材の育成                                                                                                                                                       |           |            |           |
|--------------|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------|-----------|
|              |                                          | 指定管理者記入欄                                                                                                                                                    |           | 第三者評価機関記入欄 |           |
|              |                                          | チェック欄                                                                                                                                                       | 評価(A・B・C) | チェック欄      | 評価(A・B・C) |
| A            | Bに該当の                                    | <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px;">           判断基準に該当ありの場合はチェック、該当なしの場合は無記入、項目が非該当の場合は斜線を記入。網掛けの欄のチェックの要否も必ず確認         </div> |           |            |           |
|              | 従事者のための研修計画を作成し、受講結果について評価を実施している。       |                                                                                                                                                             |           |            |           |
|              | 責任者は従事者の育成に主体的に関わっている。                   |                                                                                                                                                             |           |            |           |
| B            | 次のすべてに該当する。                              |                                                                                                                                                             |           |            |           |
|              | 管理職研修、危機管理研修、接客研修などの従事者研修を実施、または受講させている。 | ✓                                                                                                                                                           | B         |            |           |
|              | 従事者が各種研修等を受講できる環境を整備している。                | ✓                                                                                                                                                           |           |            |           |
| C            | A、Bのいずれにも該当しない。                          |                                                                                                                                                             |           |            |           |
|              |                                          | 指定管理者記入欄                                                                                                                                                    |           | 第三者評価機関記入欄 |           |
| 【アピールポイント】   |                                          | 【評価の理由】                                                                                                                                                     |           |            |           |
| 【改善すべき点・課題等】 |                                          | 【特記事項】                                                                                                                                                      |           |            |           |

チェック欄の補足や独自の取組等を記入

既に把握している改善すべき点等について記入。また、止むを得ず達成できない場合は、その理由をここに記入。

◆参考2：評価結果のまとめ 評価結果一覧表

〇〇〇センター等 評価結果一覧表

| 施設名：                               |                                            | 評価機関名：          |              |
|------------------------------------|--------------------------------------------|-----------------|--------------|
| 評価項目                               | カテゴリ（Ⅰ～Ⅴ）毎の評価も忘れずに記入                       | 指定管理者<br>自己評価結果 | 評価機関<br>評価結果 |
| <b>I. 総則</b>                       |                                            | <b>A</b>        | <b>A</b>     |
| A 1. 施設の目的に基づいた基本方針の確立             | 施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されており、職員が理解しているか。 | A               | A            |
| 2. 施設目的の達成度                        | 施設の管理運営を通して、施設目的を達成できているか。                 | A               | A            |
| 3. 従事者の勤務実績・配置状況                   | 管理職を含む常勤従事者か。                              | A               | A            |
| 4. 従事者のマナー                         | 利用者が気持ちよく利用できるか。                           | A               | A            |
| 5. 施設の設置目的を実現するために必要な人材の育成・研修      | 施設の設置目的を実現するために必要な人材を育成する取組がなされているか。       | A               | A            |
| <b>II. 施設・設備の維持管理</b>              |                                            | <b>C</b>        | <b>A</b>     |
| 1. 建物・設備の保守点検                      | 建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか    | A               | B            |
| 2. 備品の管理                           | 備品が適切に管理されているか                             | A               | A            |
| 3. 清掃業務、植栽・樹木等の維持管理業務              | 利用者が快適に利用できるか                              | C               | B            |
| 4. 警備業務                            | 安全で安心感があるか                                 | A               | A            |
| 5. 浴室衛生管理業務                        | 公衆浴場法等法令の規定を遵守し、利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか | A               | A            |
| 6. プール施設の衛生管理業務                    | プール施設が適切に管理され、利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか   | A               | A            |
| <b>III. 運営及びサービスの質の向上</b>          |                                            | <b>B</b>        | <b>A</b>     |
| 1. 利用実績及び施設の稼働率                    | -                                          | -               | -            |
| 2. 利用しやすい受付案内の実施                   | 利用しやすい受付案内が実施されているか                        | B               | A            |
| 3. 適切な利用情報の提供                      | 適切な利用情報が提供されているか                           | A               | A            |
| 4. サービス水準の確保                       | サービス水準を確保するための取組を行っているか                    | A               | A            |
| 5. 従事者間での情報共有化                     | 職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか                  | B               | B            |
| 6. 個人情報の保護                         | 個人情報の保護に対する体制が整っているか                       | A               | A            |
| 7. 事故防止対策への取組                      | 事故防止のための体制の構築・取組を行っているか                    | A               | B            |
| 8. 事故発生時の対応体制の構築                   | 自己発生時の対応体制が確立されているか                        | B               | B            |
| 9. 災害発生時の対応体制の構築                   | 災害発生時の対応体制が確立しているか                         | A               | A            |
| 10. 利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築           | 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか                  | A               | B            |
| 11. 利用者アンケートの実施                    | サービス全体に対する利用者を講じているか                       | B               | B            |
| 12. 利用者会議の開催                       | 利用者代表からなる利用者会が対応策を講じているか                   | B               | B            |
| 13. 自主事業の適切な実施                     | 利用者の望む自主事業を適切に実施しているか                      | -               | -            |
| 14. 老人クラブ活動に対する援助等                 | 市老人クラブ連合会及び区老人クラブ連合会の活動に対する援助を実施しているか      | B               | B            |
| 15. 趣味の教室の適切な実施                    | 利用者の望む趣味の教室を適切に実施しているか                     | -               | -            |
| <b>IV. 地域・地域住民との交流連携</b>           |                                            | <b>B</b>        | <b>B</b>     |
| 1. 地域や地域住民との交流・連携の取組み              | 地域や地域住民との交流・連携に関する取組を実施し、地域交流の支援を行っているか    | B               | B            |
| <b>V. 収支状況</b>                     |                                            | <b>B</b>        | <b>A</b>     |
| 1. 管理経費（指定管理料）等の執行状況               | 管理経費が適切に執行されているか                           | B               | A            |
| 2. 収支決算状況                          | 収入-支出がプラスになっているか                           | +               | +            |
| 3. 利用料金収入実績<br>⇒ 該当施設（施設）のみ評価を実施する | 事業計画書等で示した利用料金収入の目標値がどの程度達成されているか。         | 83.0%           | 83.0%        |
| 3. 経費節減状況                          | 経費節減のための努力を行っているか                          | 実施              | 実施           |

評価シートにおける評価項目毎の評価を転記する。

Cが一つでもあれば、カテゴリ全体の評価はCとなる。

Cが無い場合のカテゴリ全体の評価は、AまたはBの数が多い方の評価となる。なお、AまたはBが同数の場合の評価はBとなる。例の場合、Aが6つ、Bが6つのため、カテゴリはB評価

ABC評価を行わない評価項目は、カテゴリ毎の評価に際してカウントしない。

達成率（%）を記入。利用料金の設定がない施設は枠に斜線

行っている場合は「実施」を記入

◆参考３：評価結果のまとめ 評価総括表

事前調査時に記入

|                          | 指定管理者自己評価 | 第三者評価機関特記事項 |
|--------------------------|-----------|-------------|
| I. 総則                    |           |             |
| II. 施設・設備の維持管理           |           |             |
| III. 運営業務及び<br>サービスの質の向上 |           |             |
| IV. 地域及び地域住民との連携         |           |             |
| V. 収支状況                  |           |             |
| VI. その他                  |           |             |

評価結果についての講評

訪問調査後に記入

指定管理者からの意見

## ステップ2：訪問調査

訪問調査の実施にあたって、事前に次の点について調整・確認します。

### ア 面接対象者とのスケジュール調整

基本的には、施設の管理者に対してヒアリングを行います。評価項目によっては、実際に業務を行っている担当者に直接ヒアリングを行う必要があります。管理者以外の職員にヒアリングを実施する必要がある場合には、ヒアリングの主旨を説明したうえで、管理者の日程だけでなく、担当職員の日程についても、調整を行う必要があります。

### イ 書類の準備

判断基準の多くは、書面で確認する必要があります。評価に必要な書類については、事前に評価機関から指定管理者に明確に伝え、指定管理者は、事前に提出できるものについては事前に評価機関に提出し、当日確認するものについては、訪問調査の当日までに準備します。

この中で、特に個人情報を含むものについては、利用者本人の同意を得るか、個人が特定できないようマスキングするなどの対応が必要です。

### ウ 場所の確保

指定管理者は、ヒアリングや書類確認が可能なスペースのある会議室や訪問調査時の駐車場等の場所を確保します。

## ◆評価機関：

訪問調査では、事前に指定管理者から提出された自己評価が記入された評価シートを用い、確認できた事実などに基づき、自己評価記入欄の右側の第三者評価機関記入欄に記入します。調査は、現地視察、ヒアリング、書類等の確認により実施します。

現地視察では、指定管理者に施設内外を案内してもらい、観察及び確認を行います。施設設備の状態、施設内環境、情報提供の実態等につき確認し、また、職員の利用者への対応方法などについて観察します。

ヒアリングでは、基本的には管理者を対象に、評価項目に沿って実施します。事前調査結果を踏まえながら、各項目について確認します。

また、書類等の確認では、特に、事前に確認が難しい館内掲示物や個人情報等の取扱い方法について確認します。

評価機関は、各評価項目について、評価基準に記載されている内容が達成されているかどうかを確認します。その際、評価基準に示されている内容の一部もしくは全てが行われていないにも関わらず、その他の取組みにより、達成されていると判断する場合は、評価シートの「評価の理由」欄に、達成されていると判断した理由を必ず記載します。

この他、指定管理者が独自の取組を行っており、よりよいサービスを提供していることが認められる場合は、「特記事項」として記載します。

### ステップ3：評価結果のまとめ

#### ◆評価機関：

評価者が作成した評価シートを元に意見交換を行い、最終的な評価を決定します。その後、評価結果一覧表を用い、カテゴリー毎の評価を取りまとめます。すべてのカテゴリーを総合したA B C評価は行いません。

さらに、評価結果のまとめ右側の評価総括表に、カテゴリー毎の特記事項および全体を通しての講評を記入します。

評価結果をまとめた後、指定管理者に対して、直接、評価結果を提示します。指定管理者に対し、十分に説明を行い、質問等を受けます。わかりにくい表現や事実誤認等が指摘された場合は、指定管理者と十分に協議、再確認を行い、最終評価結果をまとめます。

#### ◆指定管理者：

評価機関から、指定管理者に対して評価結果等が提示されます。内容を確認し、わかりにくい表現や、事実誤認等がある場合には、評価機関に説明を求め、十分に確認します。明らかな事実誤認等に関しては、具体的な修正を依頼します。

また、評価のまとめとして、評価結果のまとめ右側の評価総括表に、評価機関による評価等に対する「指定管理者の意見」を記入します。

さいたま市指定管理者第三者評価制度  
コミュニティ関連施設  
(施設名〇〇) 評価シート

訪問調査日：令和 年 月 日

指定管理者：

評価機関：

さいたま市指定管理者第三者評価制度 評価基準

◆コミュニティ関連施設 目次

|                                   |    |
|-----------------------------------|----|
| I. 総則                             | 1  |
| I-1 施設の目的に基づいた基本方針の確立             | 1  |
| I-2 施設の設置目的の達成度                   | 2  |
| I-3 従事者の勤務実績・配置状況                 | 3  |
| I-4 従事者のマナー                       | 4  |
| I-5 施設の設置目的を実現するために必要な人材の育成       | 5  |
| II. 施設・設備の維持管理                    | 6  |
| II-1 建物・設備の保守点検                   | 6  |
| II-2 備品の管理                        | 7  |
| II-3 非常口・避難経路等の点検                 | 8  |
| II-4 清掃業務、植栽・樹木等の維持管理業務           | 9  |
| II-5 警備業務                         | 10 |
| II-6 施設衛生管理業務                     | 11 |
| III. 運営業務及びサービスの質の向上              | 12 |
| III-1 利用実績及び施設の稼働率                | 12 |
| (1) 施設の利用者数                       | 12 |
| (2) 利用内訳                          | 12 |
| III-2 利用しやすい受付案内の実施               | 13 |
| III-3 適切な利用情報の提供                  | 14 |
| III-4 利用方法の説明支援                   | 15 |
| III-5 サービス水準の確保                   | 16 |
| III-6 従事者間での情報共有化                 | 17 |
| III-7 個人情報の保護                     | 18 |
| III-8 事故防止対策への取組                  | 19 |
| III-9 事故発生時の対応体制の構築               | 20 |
| III-10 災害発生時の対応体制の構築              | 21 |
| III-11 利用者の意見・苦情を抽出し、苦情を解決する体制の構築 | 22 |
| III-12 利用者アンケートの実施                | 23 |
| III-13 自主事業の適切な実施                 | 24 |
| IV. 地域及び地域住民との交流連携                | 24 |
| V. 収支状況                           | 25 |
| V-1 管理経費（指定管理料）等の執行状況             | 25 |
| V-2 収支決算状況                        | 25 |
| V-3 利用料金収入実績                      | 25 |
| V-4 経費節減の取組                       | 25 |
| VI. その他                           | 25 |
| VII. 評価結果のまとめ                     | 26 |
| ◆参考：評価に必要な書類一覧（コミュニティ施設）          | 27 |

## I. 総則

### I-1 施設の目的に基づいた基本方針の確立

施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されており、職員が理解しているか。

| 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    | 評価(A・B・C)  | チェック欄      | 評価(A・B・C) |
| A            | Bに該当の上、次のすべてに該当する。                                                                                                              |          |            |            |           |
|              | 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。                                                                                                  |          |            |            |           |
|              | ・職員に対し、施設の設置目的及び管理運営上の基本方針を理解するための取組が行われているか(研修の実施、文書の配布、施設内への掲示等)、その取組の結果、職員が目的や方針を理解しているかどうかをヒアリング等により確認する。                   |          |            |            |           |
|              | 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。                                                                                               |          |            |            |           |
|              | ・利用者にわかりやすい形で、施設の設置目的や目的に基づいた施設運営上の基本方針を施設内に掲示したり、パンフレットやHP等で公開したりしているかどうかを確認する。                                                |          |            |            |           |
| B            | 職員に対し、施設の設置目的に基づいた施設運営上の基本方針が明文化されている。                                                                                          |          |            |            |           |
|              | ・設置目的を踏まえ、さらに事業者としての特色を打ち出した基本方針を明文化しているかを確認する。<br>設置目的の単純な書き換えや事業者本体の事業活動に対する基本方針ではなく、当該施設の特徴を踏まえたオリジナルの基本方針がわかりやすく明文化されていること。 |          |            |            |           |
| C            | A、Bのいずれにも該当しない。                                                                                                                 |          |            |            |           |
| 指定管理者記入欄     |                                                                                                                                 |          | 第三者評価機関記入欄 |            |           |
| 【アピールポイント】   |                                                                                                                                 |          | 【評価の理由】    |            |           |
| 【改善すべき点・課題等】 |                                                                                                                                 |          | 【特記事項】     |            |           |

## I-2 施設の設置目的の達成度

施設の管理運営を通して、施設の設置目的を達成できているか。

| 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      | 評価(A・B・C) | チェック欄      | 評価(A・B・C) |  |  |
| A            | Bに該当の上、次の項目に該当する。                                                                                                                                            |            |           |            |           |  |  |
|              | 地域住民が自主的な活動を行うための支援や交流の場づくりを行っている。                                                                                                                           |            |           |            |           |  |  |
|              | ・施設の設置目的実現のため、サークル活動等の地域住民の自主的な活動の支援や様々な世代が交流できるような環境づくりに努めているか。<br>・具体的には、①情報収集・情報提供の実施、②サークル活動化への助言業務の実施(声掛けだけではなく、具体的な取組を行っている場合は、特記事項として記載)              |            |           |            |           |  |  |
| B            | 次のすべてに該当する。                                                                                                                                                  |            |           |            |           |  |  |
|              | 適切な利用許可を行っている。                                                                                                                                               |            |           |            |           |  |  |
|              | ・利用状況の記録などを確認の上、仕様等に定められたルールに則って使用許可を行っているかどうかを確認する。                                                                                                         |            |           |            |           |  |  |
|              | 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。                                                                                                                               |            |           |            |           |  |  |
|              | ・利用者にとって公平・公正に利用できるシステムとは、特定の団体やグループ等に対し、有利又は不利にならないような工夫を指す。<br>・具体的には、すべての地域の人が情報を得られるような情報提供(後段の「適切な利用情報提供」で確認)を行った上で、利用者の受け入れに当たって先着順や抽選等公平な受付方法となっているか。 |            |           |            |           |  |  |
| C            | A、Bのいずれにも該当しない。                                                                                                                                              |            |           |            |           |  |  |
| 指定管理者記入欄     |                                                                                                                                                              | 第三者評価機関記入欄 |           |            |           |  |  |
| 【アピールポイント】   |                                                                                                                                                              | 【評価の理由】    |           |            |           |  |  |
| 【改善すべき点・課題等】 |                                                                                                                                                              | 【特記事項】     |           |            |           |  |  |



### I-3 従事者の勤務実績・配置状況

管理職を含む常勤従事者及び非常勤従事者の勤務実績、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      | 評価(A・B・C) | チェック欄      | 評価(A・B・C) |  |  |
| A            | Bに該当の上、次の項目に該当する。                                                                                                                                                                                                                                                    |            |           |            |           |  |  |
|              | 各従事者は、他の従事者の業務状況を適切に把握している。                                                                                                                                                                                                                                          |            |           |            |           |  |  |
|              | <ul style="list-style-type: none"> <li>各従事者がお互いの配置と業務内容を適切に把握し、臨機応変に手伝う等、施設の円滑な運営体制が構築されているか。</li> <li>具体的には、シフト表の作成や、役割分担を示すボードの設置等により、全従事者が他の従事者の担当を把握できる仕組みがあるか確認する。</li> </ul>                                                                                   |            |           |            |           |  |  |
| B            | 次のすべてに該当する。                                                                                                                                                                                                                                                          |            |           |            |           |  |  |
|              | 各業務に対し、必要な従事者を配置している。                                                                                                                                                                                                                                                |            |           |            |           |  |  |
|              | <ul style="list-style-type: none"> <li>各従事者が責任をもって業務を遂行するため、また、利用者が快適に利用するためには、役割分担を決めたうえで業務に当たる必要がある。</li> <li>各業務に対し、必要な従事者(各業務に対して最低1名)を配置しているか確認する。</li> <li>従事者数が少ない施設においては、1人で複数業務を兼任しなくてはならない状況も考えられるため、その場合は、利用者に迷惑をかけないような執行体制になっているか、シフト表を確認する。</li> </ul> |            |           |            |           |  |  |
|              | 労働関係法令を順守し、事業計画書等で提案された従事者の勤務体制のとおり、施設を管理・運営している。                                                                                                                                                                                                                    |            |           |            |           |  |  |
|              | <ul style="list-style-type: none"> <li>事業計画書等で提案された従事者の勤務体制と実際の体制とで相違がないか、訪問調査当日の従事者の出勤状況と訪問日以外での出勤簿等の両方で確認する。</li> <li>最低賃金法に違反していないか、職員が過重労働になっていないかどうか確認する。</li> </ul>                                                                                            |            |           |            |           |  |  |
|              |                                                                                                                                                                                                                                                                      |            |           |            |           |  |  |
| C            | A、Bのいずれにも該当しない。                                                                                                                                                                                                                                                      |            |           |            |           |  |  |
| 指定管理者記入欄     |                                                                                                                                                                                                                                                                      | 第三者評価機関記入欄 |           |            |           |  |  |
| 【アピールポイント】   |                                                                                                                                                                                                                                                                      | 【評価の理由】    |           |            |           |  |  |
| 【改善すべき点・課題等】 |                                                                                                                                                                                                                                                                      | 【特記事項】     |           |            |           |  |  |

#### I-4 従事者のマナー

利用者が気持ちよく利用できるよう、利用者に対する従事者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    | 評価(A・B・C)  | チェック欄      | 評価(A・B・C) |  |
| A            | Bに該当の上、次の項目に該当する。                                                                                                                            |          |            |            |           |  |
|              | 挨拶や対応の際の言葉遣いや態度が丁寧である。                                                                                                                       |          |            |            |           |  |
|              | ・利用者に対して挨拶を行っているか<br>・利用者に対して、適切な敬語や丁寧語を用いて対応しているか<br>・利用者が話し掛けてきたときは、すぐに対応しているか<br>・他の利用者への対応中等合理的な理由ですぐに対応できない場合には、一言断りを入れているか、等。          |          |            |            |           |  |
|              |                                                                                                                                              |          |            |            |           |  |
| B            | 次のすべてに該当する。                                                                                                                                  |          |            |            |           |  |
|              | 利用者が従事者だと判別できるよう、名札等を着用している。                                                                                                                 |          |            |            |           |  |
|              | ・利用者が困ったとき等に話し掛けやすいよう、従事者であることを示す名札等を着用しているか。                                                                                                |          |            |            |           |  |
|              |                                                                                                                                              |          |            |            |           |  |
|              | 電話応対の際、施設名と従事者名を名乗っている。                                                                                                                      |          |            |            |           |  |
|              | ※訪問時に必ずしも電話がかかってくるとは限らないため、訪問の日程調整等を行う際の電話等により確認する。                                                                                          |          |            |            |           |  |
|              |                                                                                                                                              |          |            |            |           |  |
|              | 従事者の服装は適切である。<br>・従事者用の制服(スタッフジャンパー)等を用意している施設は、適切であると判断する。<br>・制服がない場合は、目立つ程の汚れがない等清潔であるか、短パンやサンダル、過剰なアクセサリーの着用等利用者に対して不快感を与えるような服装をしていないか。 |          |            |            |           |  |
| C            | A、Bのいずれにも該当しない。                                                                                                                              |          |            |            |           |  |
| 指定管理者記入欄     |                                                                                                                                              |          | 第三者評価機関記入欄 |            |           |  |
| 【アピールポイント】   |                                                                                                                                              |          | 【評価の理由】    |            |           |  |
| 【改善すべき点・課題等】 |                                                                                                                                              |          | 【特記事項】     |            |           |  |

I-5 施設の設置目的を実現するために必要な人材の育成

施設の設置目的を実現するために必要な人材を育成する取組がなされているか。

| 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      | 評価(A・B・C) | チェック欄      | 評価(A・B・C) |
| A            | Bに該当の上、次のすべてに該当する。                                                                                                        |            |           |            |           |
|              | 従事者のための研修計画を作成し、受講結果について評価を実施している。                                                                                        |            |           |            |           |
|              | ・各従事者の研修計画(研修の実施もしくは外部研修の受講計画、仕事を通じた研修等を含む)を作成し、受講結果についての評価を実施しているか。資料等を確認する。<br>・研修計画の作成に当たっては、従事者のニーズを把握し、適切な目標を定めているか。 |            |           |            |           |
|              | 責任者は従事者の育成に主体的に関わっている。                                                                                                    |            |           |            |           |
|              | ・従事者が自らの資質向上に向けた業務の目標を定めているか。<br>・責任者は定期的に従事者のたてた目標の達成度を確認し、評価をしているか。                                                     |            |           |            |           |
| B            | 次のすべてに該当する。                                                                                                               |            |           |            |           |
|              | 管理職研修、危機管理研修、接遇研修などの従事者研修を実施、または受講させている。                                                                                  |            |           |            |           |
|              | ・各研修等の実施状況について、確認できる資料があるか。<br>・外部の研修を受講させている場合、受講証や研修資料等を確認する。                                                           |            |           |            |           |
|              | 従事者が各種研修等を受講できる環境を整備している。                                                                                                 |            |           |            |           |
|              | ・従事者に対し、各種研修情報の周知を行っているか、又は施設において研修を実施しているか等。<br>・その他、研修費用の支援、研修受講を勤務時間に含める等の直接・間接支援を行っている場合も可とする                         |            |           |            |           |
| C            | A、Bのいずれにも該当しない。                                                                                                           |            |           |            |           |
| 指定管理者記入欄     |                                                                                                                           | 第三者評価機関記入欄 |           |            |           |
| 【アピールポイント】   |                                                                                                                           | 【評価の理由】    |           |            |           |
| 【改善すべき点・課題等】 |                                                                                                                           | 【特記事項】     |           |            |           |

## Ⅱ. 施設・設備の維持管理

### Ⅱ-1 建物・設備の保守点検

建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか。

| 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      | 評価(A・B・C) | チェック欄      | 評価(A・B・C) |  |
| A            | Bに該当の上、次の項目に該当する。                                                                                                                                                                                                                                   |            |           |            |           |  |
|              | 建物・設備の不具合を未然に防ぐ取組を実施している。                                                                                                                                                                                                                           |            |           |            |           |  |
|              | <ul style="list-style-type: none"> <li>・建物、設備等の不具合を未然に防ぐよう、市が求める水準以上の保守・点検を実施しているか。</li> <li>・業務日誌、保守点検マニュアルと保守点検実施記録等により確認。</li> </ul>                                                                                                             |            |           |            |           |  |
| B            | 次のすべてに該当する。                                                                                                                                                                                                                                         |            |           |            |           |  |
|              | 管理上又は点検等により発見された不具合が適切に処理されている。                                                                                                                                                                                                                     |            |           |            |           |  |
|              | <ul style="list-style-type: none"> <li>・以下の3つの資料により、発見された不具合が適切に処理されているか、確認する。 <ul style="list-style-type: none"> <li>①行政への報告書</li> <li>②迅速な対応(安全確保の応急措置等)が確認できる資料</li> <li>③指定管理者が対応すべき場合、適切に対応していることがわかる資料(修繕の実施等が確認できる資料)</li> </ul> </li> </ul> |            |           |            |           |  |
|              | 目に見える損傷等がなく、利用者が常に安全に利用できる状態に保たれている。                                                                                                                                                                                                                |            |           |            |           |  |
|              | <ul style="list-style-type: none"> <li>・手すりの損傷、床や壁のひび割れ、欠け、割れ、浮き、剥離等により、利用者が転倒したり怪我をする危険がないか目視で確認する。</li> </ul>                                                                                                                                     |            |           |            |           |  |
|              | 事業計画書等のとおり管理・点検が行われている。                                                                                                                                                                                                                             |            |           |            |           |  |
|              | <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業計画書(示されていない場合は仕様書等)に示された日常保守管理及び定期点検の実施状況の確認(記録、点検結果の確認)。評価対象期間のうち任意で1カ月分を抽出し、記録が存在するかどうかを確認する。</li> </ul>                                                                                                |            |           |            |           |  |
| C            | A、Bのいずれにも該当しない。                                                                                                                                                                                                                                     |            |           |            |           |  |
| 指定管理者記入欄     |                                                                                                                                                                                                                                                     | 第三者評価機関記入欄 |           |            |           |  |
| 【アピールポイント】   |                                                                                                                                                                                                                                                     | 【評価の理由】    |           |            |           |  |
| 【改善すべき点・課題等】 |                                                                                                                                                                                                                                                     | 【特記事項】     |           |            |           |  |

## II-2 備品の管理

施設の備品が適切に管理されているか。

| 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      | 評価(A・B・C) | チェック欄      | 評価(A・B・C) |  |  |
| A            | Bに該当の上、次の項目に該当する。                                                                                                        |            |           |            |           |  |  |
|              | 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。                                                                                           |            |           |            |           |  |  |
|              | ・新規備品もしくはその他の備品を確認する際に、損傷等がないか確認する。(修理等適切な措置がされていれば可)<br>・利用者が直接使う備品については、損傷等がないか必ず確認すること。<br>・利用者が使いやすいように管理されているか確認する。 |            |           |            |           |  |  |
| B            | 次のすべてに該当する。                                                                                                              |            |           |            |           |  |  |
|              | 備品台帳に記された備品がすべて揃っている。                                                                                                    |            |           |            |           |  |  |
|              | ・評価対象年度に購入した新規備品に関しては、書類上記載されたものが存在するか。<br>・その他の備品に関しては、任意で５つの備品(高額備品を優先する)を備品台帳から抽出して、存在するか                             |            |           |            |           |  |  |
|              | 施設の備品と指定管理者の備品を区別した備品台帳を作成している。                                                                                          |            |           |            |           |  |  |
|              | ・施設の備品台帳と指定管理者の備品台帳が保管されているか。                                                                                            |            |           |            |           |  |  |
| C            | A、Bのいずれにも該当しない。                                                                                                          |            |           |            |           |  |  |
| 指定管理者記入欄     |                                                                                                                          | 第三者評価機関記入欄 |           |            |           |  |  |
| 【アピールポイント】   |                                                                                                                          | 【評価の理由】    |           |            |           |  |  |
| 【改善すべき点・課題等】 |                                                                                                                          | 【特記事項】     |           |            |           |  |  |

### Ⅱ-3 非常口・避難経路等の点検

不特定多数の大人数が利用する施設として、非常口や避難経路等の管理が適切になされているか。

| 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      | 評価(A・B・C) | チェック欄      | 評価(A・B・C) |  |  |
| A            | Bに該当の上、次の項目に該当する。                                              |            |           |            |           |  |  |
|              | 避難経路図は高齢者、障害者、子どもに配慮したものになっているか。                               |            |           |            |           |  |  |
|              | ・高齢者、障害者、子どもにとっても、見やすく、わかりやすい避難経路図か。                           |            |           |            |           |  |  |
| B            | 次のすべてに該当する。                                                    |            |           |            |           |  |  |
|              | 非常口や避難経路等が常に問題なく利用できる状態に保たれている。                                |            |           |            |           |  |  |
|              | ・非常口及び避難経路等を確認し、避難の妨げとなるような物が置かれているなど、避難者の安全を妨げるような状態になっていないか。 |            |           |            |           |  |  |
|              | ・非常灯は点灯しているか。                                                  |            |           |            |           |  |  |
|              | 利用者が見やすい場所に避難経路図を示している。                                        |            |           |            |           |  |  |
|              | ・施設内で、すべての利用者が見やすく、わかりやすい場所に避難経路図を示しているか。                      |            |           |            |           |  |  |
| C            | A、Bのいずれにも該当しない。                                                |            |           |            |           |  |  |
| 指定管理者記入欄     |                                                                | 第三者評価機関記入欄 |           |            |           |  |  |
| 【アピールポイント】   |                                                                | 【評価の理由】    |           |            |           |  |  |
| 【改善すべき点・課題等】 |                                                                | 【特記事項】     |           |            |           |  |  |

## Ⅱ-4 清掃業務、植栽・樹木等の維持管理業務

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。

施設周りの植栽・樹木等が適切に管理され、利用者が快適に過ごせるような良好な環境が保たれているか。⇒該当施設のみ評価を実施する、

| 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      | 評価(A・B・C) | チェック欄      | 評価(A・B・C) |  |
| A            | Bに該当の上、次のすべてに該当する。                                                                                                                                                      |            |           |            |           |  |
|              | 定期的な清掃以外にも不快感を与えないよう、こまめな清掃を心がけている。                                                                                                                                     |            |           |            |           |  |
|              | ・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、衛生的な状態が保持されているか施設内全体を目視により確認する。                                                                                            |            |           |            |           |  |
|              | 植栽に不具合が生じた際は適切に処理されている。                                                                                                                                                 |            |           |            |           |  |
|              | ・倒木等の応急措置、病虫害の対応、枯損植物の廃棄等を記録や目視で確認する。                                                                                                                                   |            |           |            |           |  |
| B            | 次のすべてに該当する。                                                                                                                                                             |            |           |            |           |  |
|              | 事業計画書等のとおり業務が実施されている。                                                                                                                                                   |            |           |            |           |  |
|              | ・事業計画書又は仕様書等に示された日常清掃・整理整頓や、定期的な清掃(床掃除及び窓清掃)を実施していることがわかる記録があるか。<br>・日常清掃に関しては、チェックリストを用いて記録しているかを確認する(チェックリストでなくとも、実施記録が存在すれば可)。<br>・事業計画書又は仕様書等に示された植栽の保守管理が実施できているか。 |            |           |            |           |  |
|              | 落葉や雑草の繁茂等が放置されておらず、美観が保持されている。                                                                                                                                          |            |           |            |           |  |
|              | ・落葉の清掃や除草等が定期的に行われているか、記録及び目視により確認する。                                                                                                                                   |            |           |            |           |  |
| C            | A、Bのいずれにも該当しない。                                                                                                                                                         |            |           |            |           |  |
| 指定管理者記入欄     |                                                                                                                                                                         | 第三者評価機関記入欄 |           |            |           |  |
| 【アピールポイント】   |                                                                                                                                                                         | 【評価の理由】    |           |            |           |  |
| 【改善すべき点・課題等】 |                                                                                                                                                                         | 【特記事項】     |           |            |           |  |

## II-5 警備業務

安全で安心感のある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    | 評価(A・B・C)  | チェック欄      | 評価(A・B・C) |
| A            | Bに該当の上、次のすべてに該当する。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |          |            |            |           |
|              | 事件を未然に防ぐための研修等を実施している。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |          |            |            |           |
|              | <ul style="list-style-type: none"> <li>・事件防止のチェックリストやマニュアル等を整備し、従事者間で情報共有されているか。</li> <li>・事件の記録、再発防止策の記録があるか。</li> <li>・事件防止策を実施しているか、資料や目視、ヒアリングで確認する。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                 |          |            |            |           |
|              | 日常、定期的に館内外の巡回を行い、事故や犯罪を未然に防止するように努めている。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |          |            |            |           |
|              | ・館内の定期巡回による不審者・不審物の有無、利用していない各室等の錠錠・消灯・異常の有無の確認が定期的に行われており、記録されていることを確認する。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |          |            |            |           |
| B            | 次のすべてに該当する。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |          |            |            |           |
|              | 鍵の管理方法が明確になっている。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |          |            |            |           |
|              | <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の鍵について、保管場所を定め、持出簿・貸出簿などにより鍵のありかを把握しているか。</li> <li>・鍵の管理者が明確になっており、適切に保管場所に鍵を保管しているか(持出中の鍵を除く)。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                |          |            |            |           |
|              | 事業計画書等のとおり、業務が実施されている。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |          |            |            |           |
|              | <ul style="list-style-type: none"> <li>・仕様書や事業計画書等に示されたとおりの警備業務を実施しているか。</li> <li>◆機械警備の時間帯がある場合<br/>当該機械の設置の有無と作動を確認する。<br/>なお、動作異常が起こった場合は、適切に対応できているか、記録により確認する。適切な対応(例:業者への迅速な復旧指示、②必要に応じ、警備業者に代替警備等の要請あるいは行政との対応協議、③対応状況の記録)ができていない場合は、適切に業務が行われていないと判断する。</li> <li>◆常駐警備の場合<br/>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か、巡回の記録等により確認する。<br/>不審者や不審物のない、安全で安心感のある施設か、利用者に不安感を与えていないか、目視やヒアリングで確認する。</li> </ul> |          |            |            |           |
| C            | A、Bのいずれにも該当しない。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |          |            |            |           |
| 指定管理者記入欄     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |          | 第三者評価機関記入欄 |            |           |
| 【アピールポイント】   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |          | 【評価の理由】    |            |           |
| 【改善すべき点・課題等】 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |          | 【特記事項】     |            |           |



## II-6 施設衛生管理業務

施設の衛生管理や感染症対策を適切に行っているか。

| 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      | 評価(A・B・C) | チェック欄      | 評価(A・B・C) |  |  |
| A            | Bに該当の上、次の項目に該当する。                                                                                                 |            |           |            |           |  |  |
|              | 従事者が実施している感染症対策・衛生管理について、施設長が確認する仕組みがある。                                                                          |            |           |            |           |  |  |
|              | ・従事者はマニュアル等に基づき、感染症等の予防及び発生対策、施設の衛生管理等に努め、施設長が従事者の対応についてチェックする仕組みがあるか。                                            |            |           |            |           |  |  |
| B            | 次のすべてに該当する。                                                                                                       |            |           |            |           |  |  |
|              | 感染症や流行性の疾病等の情報を把握し、従事者に対して速やかに周知している。                                                                             |            |           |            |           |  |  |
|              | ・インフルエンザ、結核、ノロウイルス感染症、O-157等、流行している感染症等に関する情報を適宜把握し、感染症の特徴、予防対策、発症後の対策等に関する情報を全従事者に周知しているか、回覧物や打ち合わせの資料、記録等で確認する。 |            |           |            |           |  |  |
|              | 感染症の早期発見のための体制を構築している。                                                                                            |            |           |            |           |  |  |
|              | ・従事者が利用者の健康状態に留意し、感染症が発生した際には即座に対応できる体制を構築しているか。<br>・感染症の症状が見られる利用者がいる場合、その旨業務日誌等に記載するなどして、他の従事者に情報を引き継ぐ体制があるか。   |            |           |            |           |  |  |
| C            | A、Bのいずれにも該当しない。                                                                                                   |            |           |            |           |  |  |
| 指定管理者記入欄     |                                                                                                                   | 第三者評価機関記入欄 |           |            |           |  |  |
| 【アピールポイント】   |                                                                                                                   | 【評価の理由】    |           |            |           |  |  |
| 【改善すべき点・課題等】 |                                                                                                                   | 【特記事項】     |           |            |           |  |  |

### Ⅲ. 運營業務及びサービスの質の向上

#### Ⅲ-1 利用実績及び施設の稼働率

評価実施直前の2年間の施設稼働率及び利用実績の推移につき、半期毎(4月から9月、及び10月から3月)の状況を確認する。

##### (1) 施設の利用者数

(既存の様式でも可)

| 期間 |     | 全体    |       | 団体利用 | 個人利用 |
|----|-----|-------|-------|------|------|
|    |     | 施設稼働率 | 総利用者数 | 利用者数 | 利用者数 |
| R  | ～ 月 | %     | 人     | 人    | 人    |
| R  | ～ 月 | %     | 人     | 人    | 人    |
| R  | ～ 月 | %     | 人     | 人    | 人    |
| R  | ～ 月 | %     | 人     | 人    | 人    |
| R  | ～ 月 | %     | 人     | 人    | 人    |

##### (2) 利用内訳

部屋については、施設の実態に合わせて記載する。

(既存の様式でも可)

| 部屋  | 期間 |     | 団体利用  |      | 個人利用 |
|-----|----|-----|-------|------|------|
|     |    |     | 施設稼働率 | 利用者数 | 利用者数 |
| 〇〇〇 | R  | ～ 月 | %     | 人    | 人    |
|     | R  | ～ 月 | %     | 人    | 人    |
|     | R  | ～ 月 | %     | 人    | 人    |
|     | R  | ～ 月 | %     | 人    | 人    |
|     | R  | ～ 月 | %     | 人    | 人    |
|     | R  | ～ 月 | %     | 人    | 人    |
|     | R  | ～ 月 | %     | 人    | 人    |
|     | R  | ～ 月 | %     | 人    | 人    |

| 指定管理者記入欄                                                                 | 第三者評価者記入欄                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| 【アピールポイント】                                                               | 【特記事項】<br>・利用者数を向上させるために工夫している点があり、そのことが実際に利用者数の増加につながっていることが確認された場合等、その取組状況について記載する。     |
| 【改善すべき点・課題】<br>・利用人数が極端に落ち込んでいる際には、その理由を記述する。<br>⇒例:改修工事のため小会議室を閉鎖したため、等 | 【課題への対応方法】<br>・利用人数や稼働率が極端に落ち込んでいる際には、事業者の責めによらない合理的な理由があるかどうか、改善のための努力をしているかどうか等を明らかにする。 |

※ただし、評価実施時において、指定管理開始から2年以上経っていない場合は、指定管理開始時から評価実施直前までの数値を記すこと。

### Ⅲ-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      | 評価(A・B・C) | チェック欄      | 評価(A・B・C) |
| A            | Bに該当の上、次の項目に該当する。                                                            |            |           |            |           |
|              | 電話やHP等により、利用相談を受付けている。                                                       |            |           |            |           |
|              | ・電話番号やHPアドレス、施設が提供しているサービス内容等をチラシ、広報、市のHP等で公表し、来館できない利用者に対する利用相談の手段を確保しているか。 |            |           |            |           |
| B            | 次のすべてに該当する。                                                                  |            |           |            |           |
|              | 受付窓口を設置し、受付スタッフがいる。                                                          |            |           |            |           |
|              | ・受付プレートの設置等、受付窓口がどこにあるか、利用者がわかりやすいような工夫がされているか。                              |            |           |            |           |
|              | ・受付スタッフがあり、受付窓口を利用客が来た際には、すぐに席を立ち、対応しているか。                                   |            |           |            |           |
|              | 施設の空き状況に関する情報を利用者に随時提供できるよう資料を用意している。                                        |            |           |            |           |
|              | ・諸室の利用率を上げるため、諸室の最新の空き状況に関する情報が、利用者にわかりやすく随時提供されているか。                        |            |           |            |           |
|              | ・公共施設予約システムを活用している場合でも、電話や訪問等に際して、空き状況に関する問い合わせ対応ができているか。                    |            |           |            |           |
|              | 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体制を確立している。                                  |            |           |            |           |
|              | ・施設について十分な知識を習得する研修体制(OJTを含む)を資料・記録等により確認する。                                 |            |           |            |           |
| C            | A、Bのいずれにも該当しない。                                                              |            |           |            |           |
| 指定管理者記入欄     |                                                                              | 第三者評価機関記入欄 |           |            |           |
| 【アピールポイント】   |                                                                              | 【評価の理由】    |           |            |           |
| 【改善すべき点・課題等】 |                                                                              | 【特記事項】     |           |            |           |

### Ⅲ-3 適切な利用情報の提供

すべての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう、適切な利用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    | 評価(A・B・C)  | チェック欄      | 評価(A・B・C) |
| A            | Bに該当の上、次のすべてに該当する。                                                                                                                       |          |            |            |           |
|              | 情報提供に当たっては、わかりやすい言葉遣いや写真・図・絵等を活用し、誰にでもわかるような工夫を行っている。                                                                                    |          |            |            |           |
|              | ・例えば、パンフレットの作成において、漢字にはふり仮名をつけたり、文字のサイズを大きくしたり、写真や図等を活用したりする等、高齢者、障害児者も含め、誰もが見やすくわかりやすい工夫を行っているか。                                        |          |            |            |           |
|              | 見学等の希望に対応している。                                                                                                                           |          |            |            |           |
|              | ・広報誌やHP等で、見学希望に対応することを利用者に周知しているか。<br>・実際に見学の希望があった場合の対応等について、記録またはヒアリングにより確認する。                                                         |          |            |            |           |
|              | 積極的に広報・PR活動を実施している。※該当する施設のみ                                                                                                             |          |            |            |           |
|              | ・施設独自の広報誌やPR誌の定期的な発行、区や市の広報誌への情報提供、HPの作成、町内会掲示板等への情報提供、他公共施設へのパンフレットやちらしの設置等を実施しているか。                                                    |          |            |            |           |
| B            | 次のすべてに該当する。                                                                                                                              |          |            |            |           |
|              | 指定管理者の名称や指定期間、概要等について、館内の掲示やHP等で利用者に周知している。                                                                                              |          |            |            |           |
|              | ・指定管理者自身の名称や業務概要、指定期間、施設運営の概要や特徴等について、利用者に対し、館内の掲示板やHP等で情報を提供しているかどうかを確認する。例えば、スタッフの紹介などを行っている場合は、独自の取組として取り上げる。                         |          |            |            |           |
|              | 事業概要や提供するサービス内容、施設の利用方法や利用料金等を公表している。                                                                                                    |          |            |            |           |
|              | ・指定管理者が行う事業及び取組の概要(指定管理業務のほか、指定管理者が独自に実施する業務を含む)、提供するサービス内容等について、HPや館内で公表しているかどうか。<br>・利用者がパンフレットやポスター、端末等で施設の利用方法、利用料金等が確認できるようになっているか。 |          |            |            |           |
| C            | A、Bのいずれにも該当しない。                                                                                                                          |          |            |            |           |
| 指定管理者記入欄     |                                                                                                                                          |          | 第三者評価機関記入欄 |            |           |
| 【アピールポイント】   |                                                                                                                                          |          | 【評価の理由】    |            |           |
| 【改善すべき点・課題等】 |                                                                                                                                          |          | 【特記事項】     |            |           |

#### Ⅲ-4 利用方法の説明支援

利用者の安全性や利便性を確保するために、利用方法等必要な情報を利用者に提供しているか。

| 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      | 評価(A・B・C) | チェック欄      | 評価(A・B・C) |
| A            | Bに該当の上、次のすべてに該当する。                                                                                                                                                      |            |           |            |           |
|              | 利用者に施設・設備の安全な利用方法について説明をする際はマニュアルや説明資料を活用している。                                                                                                                          |            |           |            |           |
|              | ・利用者に施設の使用方法や設備の操作方法、場内整理方法等安全性に関する項目について説明を行う際、従事者の説明マニュアルを用意しているか。<br>・利用者用に説明資料を用意しているか。                                                                             |            |           |            |           |
|              | 施設利用時に発生した利用上のトラブルに関する事例集を作成し、利用者に情報提供している。                                                                                                                             |            |           |            |           |
|              | ・施設利用時に発生した施設利用に当たっての各種トラブル(Ⅲ-9 で作成するヒヤリ・ハット集とは異なり、事故ではないが、利用上不便が生じた場合についてと捉える)について把握し、記録(事例と対応方法を記載した事例集の作成)をしているか。<br>・それらの記録をもとに、同様のトラブルが起こらないよう、利用者に対して情報提供を行っているか。 |            |           |            |           |
| B            | 利用者に施設・設備の安全な利用方法についての説明を行っている。                                                                                                                                         |            |           |            |           |
|              | ・以下の項目について、利用者に十分な説明をしているか、従業者に実際の説明をしてもらい確認する。<br>①施設の使用方法や設備の操作方法、場内整理方法等安全性に関する項目について<br>②施設・設備の利用上の注意(操作上の注意、利用終了時の現状復帰に関するルール)<br>③ホール等の利用者に対する事前打ち合わせや避難経路の確認     |            |           |            |           |
| C            | A、Bのいずれにも該当しない。                                                                                                                                                         |            |           |            |           |
| 指定管理者記入欄     |                                                                                                                                                                         | 第三者評価機関記入欄 |           |            |           |
| 【アピールポイント】   |                                                                                                                                                                         | 【評価の理由】    |           |            |           |
| 【改善すべき点・課題等】 |                                                                                                                                                                         | 【特記事項】     |           |            |           |

### Ⅲ-5 サービス水準の確保

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

| 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      | 評価(A・B・C) | チェック欄      | 評価(A・B・C) |  |  |
| A            | Bに該当の上、次の項目に該当する。                                                                                                                                                                                                                                                                   |            |           |            |           |  |  |
|              | 現行のサービス水準を改善する仕組みがある。                                                                                                                                                                                                                                                               |            |           |            |           |  |  |
|              | ・現行のサービス水準の課題や問題点とその改善策について従業者と話し合い、より質の高いサービスの提供につなげる仕組みがある。<br>・スタッフミーティングの打ち合わせメモ、引継ぎノート、マニュアル、業務日誌等、サービス水準の見直しについて従事者間で情報共有できていることが資料や記録等で確認できるか。                                                                                                                               |            |           |            |           |  |  |
| B            | 次のすべてに該当する。                                                                                                                                                                                                                                                                         |            |           |            |           |  |  |
|              | 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がわかりやすく明文化(マニュアルの作成等)されている。                                                                                                                                                                                                                         |            |           |            |           |  |  |
|              | ・統一した業務手順や問題があった際の対応策等を記したマニュアル等があるか。<br>・マニュアルは、冊子化されている必要はなく、業務日誌のまとめやスタッフミーティングの議事録のまとめ等でもよい。実際に活用されているかを<br>確認する(新品の使われていないマニュアルが用意されているだけでは該当しない)。<br>・従事者全員が、トラブル等の対応の仕方が分からない場合に、マニュアル等のどこを確認すればよいのか把握していることが重要である。(施設<br>長の判断に頼ることになっている場合は、施設長が何らかの理由で不在の際に問題となるため、該当しない)。 |            |           |            |           |  |  |
|              | 全従事者が一貫した認識を共有した上でサービスを提供している。                                                                                                                                                                                                                                                      |            |           |            |           |  |  |
|              | ・全従事者が、サービス水準等について定めたマニュアルの存在や内容、保管場所(誰もがすぐに確認できる場所に保管してあること)について<br>知っているか。また、全従事者に対し、サービス水準を維持するための研修・会議等を定期的に行っていることがわかる記録があるか。                                                                                                                                                  |            |           |            |           |  |  |
|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |            |           |            |           |  |  |
| C            | A、Bのいずれにも該当しない。                                                                                                                                                                                                                                                                     |            |           |            |           |  |  |
| 指定管理者記入欄     |                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 第三者評価機関記入欄 |           |            |           |  |  |
| 【アピールポイント】   |                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 【評価の理由】    |           |            |           |  |  |
| 【改善すべき点・課題等】 |                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 【特記事項】     |           |            |           |  |  |

### Ⅲ-6 従事者間での情報共有化

従事者間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。

| 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      | 評価(A・B・C) | チェック欄      | 評価(A・B・C) |  |  |
| A            | Bに該当の上、次の項目に該当する。                                                                                                                                              |            |           |            |           |  |  |
|              | 従事者間の情報共有を目的とした定期的な会議(スタッフミーティング等)の開催記録があり、従事者間で回覧している。                                                                                                        |            |           |            |           |  |  |
|              | ・従事者が出席する定期的な会議、スタッフミーティング等について、開催日時や協議事項等を記載した打ち合わせメモ等を従事者間で回覧し、情報共有できているか。                                                                                   |            |           |            |           |  |  |
| B            | 業務に必要な情報が従事者に的確に届く体制が整備されている。                                                                                                                                  |            |           |            |           |  |  |
|              | ・従事者間で各種情報が共有化されるよう、情報伝達の流れ等が決められているか。<br>(例1)すべての情報が施設長に集められ、施設長が回覧する等して全従事者に情報を伝達している。<br>(例2)従事者間で連絡ノート等を作成し、全従事者が出勤時に確認している。<br>(例3)定期的に従事者のミーティングを開催している。 |            |           |            |           |  |  |
|              |                                                                                                                                                                |            |           |            |           |  |  |
| C            | A、Bのいずれにも該当しない。                                                                                                                                                |            |           |            |           |  |  |
| 指定管理者記入欄     |                                                                                                                                                                | 第三者評価機関記入欄 |           |            |           |  |  |
| 【アピールポイント】   |                                                                                                                                                                | 【評価の理由】    |           |            |           |  |  |
| 【改善すべき点・課題等】 |                                                                                                                                                                | 【特記事項】     |           |            |           |  |  |

### Ⅲ-7 個人情報の保護

個人情報の保護に対する体制が整っているか。

| 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    | 評価 (A・B・C) | チェック欄      | 評価 (A・B・C) |  |
| A            | Bに該当の上、次のすべてに該当する。                                                                                                                                                                                            |          |            |            |            |  |
|              | 個人情報の取扱に関するルールやマニュアルの遵守状況について、年1回以上自主点検を行なっている。                                                                                                                                                               |          |            |            |            |  |
|              | ・個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等の遵守状況について、年 1 回以上自主点検を行い、必要に応じルールやマニュアル等の見直し・改訂を行っているか。                                                                                                                                |          |            |            |            |  |
|              | 個々の従事者に対し、個人情報の取扱に関するルールやマニュアルについて、年に1回以上、理解度の確認を行っている。                                                                                                                                                       |          |            |            |            |  |
|              | ・従事者等に対する研修やミーティングで、個人情報の取扱に関するルールやマニュアルを周知しているか。<br>・個人情報の取扱いに関するチェックリスト等により、全従事者に対し、定期的(年に 1 回以上)に個人情報保護の理解度等を確認し、評価・指導を行っているか。(これ以外の手段で全従事者の個人情報保護に関する理解度確認を行っており、実施が確認できた場合も可とする。)その場合は、具体的な方法につき、記載すること。 |          |            |            |            |  |
| B            | 次のすべてに該当する。                                                                                                                                                                                                   |          |            |            |            |  |
|              | 個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等が整備されている。                                                                                                                                                                               |          |            |            |            |  |
|              | ・個人情報の取扱方法や留意事項を記載したルールやマニュアル等を整備しているか。<br>・個人情報を収集する際には必要な範囲内で適切な手段で収集し、目的外に使用しないことが定められている。<br>・個人情報の管理責任者が特定されている。                                                                                         |          |            |            |            |  |
|              | 個人情報の漏洩、滅失、き損・改ざん防止、その他個人情報の適正管理に必要な措置を講じている。                                                                                                                                                                 |          |            |            |            |  |
|              | ・個人情報を適正に管理するため、適切な措置を講じていることが確認できた場合に限り、適切に対応していると判断する。<br>※個人情報管理のための適切な措置例<br>離席時のコンピュータのロック、コンピュータや個人情報の含まれた書類等の施錠保管、書類廃棄の際のシュレッダー利用、コンピュータ内の個人情報ファイルへのパスワード設定等                                           |          |            |            |            |  |
|              | 個人情報の取扱について、雇用時に従事者に誓約書を取っている。                                                                                                                                                                                |          |            |            |            |  |
|              | ・非常勤も含めすべての従事者の誓約書があるか。                                                                                                                                                                                       |          |            |            |            |  |
| C            | A、Bのいずれにも該当しない。                                                                                                                                                                                               |          |            |            |            |  |
| 指定管理者記入欄     |                                                                                                                                                                                                               |          | 第三者評価機関記入欄 |            |            |  |
| 【アピールポイント】   |                                                                                                                                                                                                               |          | 【評価の理由】    |            |            |  |
| 【改善すべき点・課題等】 |                                                                                                                                                                                                               |          | 【特記事項】     |            |            |  |

※「個人情報」とは、個人に関する情報(事業を営む個人の当該事業に関する情報を除く。)であって、当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等により特定の個人を識別することができるもの(他の情報と照合することにより特定の個人を識別することができることとなるものを含む。)又は特定の個人を識別することはできないが、公にすることにより、なお個人の権利利益を害するおそれがあるものを指す。(さいたま市個人情報保護条例第2条) 具体的には、個人の氏名、生年月日、住所、電話番号、メールアドレス等と個人の氏名を組み合わせたもの、従業員情報や求職者情報、顧客情報等。また、文字情報だけではなく、映像・音声等も個人情報に該当する。



### Ⅲ-8 事故防止対策への取組

事故防止のための体制の構築・取組を行っているか。

| 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      | 評価(A・B・C) | チェック欄      | 評価(A・B・C) |  |  |
| A            | Bに該当の上、次のすべてに該当する。                                                                        |            |           |            |           |  |  |
|              | 事故防止のチェックリストやマニュアル等を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等をチェックし、必要に応じて改善している。                             |            |           |            |           |  |  |
|              | ・施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックリスト及び改善状況の記録を確認する。                                                 |            |           |            |           |  |  |
|              | 事故防止策の研修等を実施している。                                                                         |            |           |            |           |  |  |
|              | ・事故防止策についての研修資料等とそれを従事者間で情報共有したことの記録を確認する。<br>・スタッフミーティングの中で、事故防止策について話し合った記録等も該当する。      |            |           |            |           |  |  |
| B            | 次のすべてに該当する。                                                                               |            |           |            |           |  |  |
|              | 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で、事故防止のための日常点検の内容が明確になっているか。                                          |            |           |            |           |  |  |
|              | 過去に発生した事故の内容や対応事例をもとに、原因分析を実施し、事故防止のための取組を行っている。                                          |            |           |            |           |  |  |
|              | ・施設で実際に発生した事故の事例について、原因分析と事故防止の取組を実施しているか記録で確認する。<br>※この記録は、Ⅲ-9 で確認するヒヤリ・ハット集の一部となつていても可。 |            |           |            |           |  |  |
| C            | A、Bのいずれにも該当しない。                                                                           |            |           |            |           |  |  |
| 指定管理者記入欄     |                                                                                           | 第三者評価機関記入欄 |           |            |           |  |  |
| 【アピールポイント】   |                                                                                           | 【評価の理由】    |           |            |           |  |  |
| 【改善すべき点・課題等】 |                                                                                           | 【特記事項】     |           |            |           |  |  |

### Ⅲ-9 事故発生時の対応体制の構築

事故発生時の対応体制が確立されているか。

| 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      | 評価(A・B・C) | チェック欄      | 評価(A・B・C) |  |  |
| A            | Bに該当の上、次のすべてに該当する。                                                                                                                                    |            |           |            |           |  |  |
|              | 発生した事故内容等についての記録を作成している(ヒヤリ・ハット集の作成)。                                                                                                                 |            |           |            |           |  |  |
|              | ・施設で発生した事故だけでなく、ヒヤリ・ハット集や他類似施設等における事例集を作成し、従事者に周知しているか。                                                                                               |            |           |            |           |  |  |
|              | 事故対応策の研修等を実施している。                                                                                                                                     |            |           |            |           |  |  |
|              | ・蘇生法(AEDが設置されている場合は、AEDの講習等)等の事故対応訓練を、非常勤を含む全従事者を対象に行っているか。                                                                                           |            |           |            |           |  |  |
| B            | 次のすべてに該当する。                                                                                                                                           |            |           |            |           |  |  |
|              | 事故発生時の連絡体制を確保している。                                                                                                                                    |            |           |            |           |  |  |
|              | ・連絡網や連絡先が事務室内に掲示され(もしくは各従事者に配布され)、だれもが迅速に連絡できるようになっているか。                                                                                              |            |           |            |           |  |  |
|              | 事故対応マニュアル等を整備し、事故発生時の対応を明確に定めている。                                                                                                                     |            |           |            |           |  |  |
|              | ・事故対応マニュアル等が整備されているか(危機管理マニュアルの一部として整備されていれば可とする)。<br>・事故発生時の対応方法等が事故対応マニュアル等で明確になっているか。<br>・『消費者事故等の通知の運用マニュアル』による消費者事故等の要件把握や事故発生時の通報体制等が明確になっているか。 |            |           |            |           |  |  |
| C            | A、Bのいずれにも該当しない。                                                                                                                                       |            |           |            |           |  |  |
| 指定管理者記入欄     |                                                                                                                                                       | 第三者評価機関記入欄 |           |            |           |  |  |
| 【アピールポイント】   |                                                                                                                                                       | 【評価の理由】    |           |            |           |  |  |
| 【改善すべき点・課題等】 |                                                                                                                                                       | 【特記事項】     |           |            |           |  |  |

※ヒヤリ・ハット集とは、業務中に、事故が起きそうな状況に出会いヒヤリとしたり、ハッとしたりしたことを記録したもの。  
 ※「消費者事故等の通知の運用マニュアル」(平成21年10月28日消費者庁制定)は、消費者安全法により、消費者の消費者生活における被害を防止し、その安全を確保するため、行政機関、地方公共団体が消費者事故等の情報を得た場合の消費者庁への通知方法等を定めたマニュアルである。

### Ⅲ-10 災害発生時の対応体制の構築

災害発生時の対応体制が確立されているか。

| 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      | 評価 (A・B・C) | チェック欄      | 評価 (A・B・C) |  |  |
| A            | Bに該当の上、次の項目に該当する。                                                                                       |            |            |            |            |  |  |
|              | 地域や関連機関との連携体制を整備している。                                                                                   |            |            |            |            |  |  |
|              | ・災害発生時の地域や関連機関(消防署、警察、区役所、病院等)の連絡窓口(電話番号等)の一覧表や、役割分担等が明確化されており、従事者が容易に閲覧できるようになっているか。                   |            |            |            |            |  |  |
| B            | 次のすべてに該当する。                                                                                             |            |            |            |            |  |  |
|              | 防災に関するマニュアル等が整備されている。                                                                                   |            |            |            |            |  |  |
|              | ・災害が発生した際の行動の基準や考え方を示し、想定される災害時のさまざまな場面に的確かつ柔軟に対応するための助けとなるマニュアルが整備されているか(危機管理マニュアルの一部として整備されていれば可とする)。 |            |            |            |            |  |  |
|              | 防災に関するマニュアル等に基づき、避難訓練や防災訓練等を年2回は実施している。                                                                 |            |            |            |            |  |  |
|              | ・訓練の実施記録により確認する。                                                                                        |            |            |            |            |  |  |
|              | 災害時の連絡体制や従事者の役割分担等が明示されている。                                                                             |            |            |            |            |  |  |
|              | ・緊急時における従事者の連絡網や緊急時の役割分担を明確にした書類があり、従事者が容易に閲覧できるようになっているか。                                              |            |            |            |            |  |  |
| C            | A、Bのいずれにも該当しない。                                                                                         |            |            |            |            |  |  |
| 指定管理者記入欄     |                                                                                                         | 第三者評価機関記入欄 |            |            |            |  |  |
| 【アピールポイント】   |                                                                                                         | 【評価の理由】    |            |            |            |  |  |
| 【改善すべき点・課題等】 |                                                                                                         | 【特記事項】     |            |            |            |  |  |

Ⅲ-11 利用者の意見・苦情を抽出し、苦情を解決する体制の構築

利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。利用者の意見や苦情を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか。

| 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      | 評価(A・B・C) | チェック欄      | 評価(A・B・C) |  |  |
| A            | Bに該当のうえ、次のすべてに該当する。                                                                                   |            |           |            |           |  |  |
|              | 苦情等の対応手順等についてのマニュアルがある。                                                                               |            |           |            |           |  |  |
|              | ・利用者の意見や苦情の受付方法、対応手順等が明文化されているマニュアル等が整備されているか確認する。                                                    |            |           |            |           |  |  |
|              | 苦情等の対応について、利用者に公表している。                                                                                |            |           |            |           |  |  |
|              | ・施設内掲示や広報誌、HPでの公表等の状況を確認する。<br>・当該利用者のプライバシーを侵害する恐れがある場合には、個別に公表する等の配慮を行っているか。                        |            |           |            |           |  |  |
| B            | 次のすべてに該当する。                                                                                           |            |           |            |           |  |  |
|              | 苦情等の内容を検討し、その対応策を講じている。                                                                               |            |           |            |           |  |  |
|              | ・ご意見箱やHP等に提出された意見や苦情について、決まった受付方法や対応手順等があるか。<br>・従事者が直接受け付けた意見や苦情についても、従事者間で統一した対応をとっているかヒアリングで確認する。  |            |           |            |           |  |  |
|              | 利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、HPでの受付等)を設置している。                                                         |            |           |            |           |  |  |
|              | ・利用者からの苦情や意見を受け付ける意見箱等を窓口等わかりやすい場所に設置しているか。<br>・意見箱以外にも、HPから意見等を送れるようにする等、意見・苦情を幅広く受け付ける手段を提供していればよい。 |            |           |            |           |  |  |
| C            | A、Bのいずれにも該当しない。                                                                                       |            |           |            |           |  |  |
| 指定管理者記入欄     |                                                                                                       | 第三者評価機関記入欄 |           |            |           |  |  |
| 【アピールポイント】   |                                                                                                       | 【評価の理由】    |           |            |           |  |  |
| 【改善すべき点・課題等】 |                                                                                                       | 【特記事項】     |           |            |           |  |  |

### Ⅲ-12 利用者アンケートの実施

サービス全体に対する利用者の満足度を把握し、課題がある場合には対応策を講じているか。

| 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      | 評価(A・B・C) | チェック欄      | 評価(A・B・C) |
| A            | Bに該当の上、次のすべてに該当する。                                                                                   |            |           |            |           |
|              | 利用者アンケートの調査結果・分析及び課題とその対応策まで公表している。                                                                  |            |           |            |           |
|              | ・調査結果・課題・改善方法を、1 つ以上の媒体(施設内掲示・広報誌・HP 等)で公表しているか。<br>・施設内掲示を行っている場合は、利用者の目に留まりやすい場所に掲示しているか。          |            |           |            |           |
|              | 利用者アンケート調査結果を取りまとめ、その中から課題を抽出の上、対応策を講じている。                                                           |            |           |            |           |
|              | ・利用者アンケートで挙げられた意見や分析結果から、今後改善すべき課題を抽出し、その中から、施設で対応可能な課題を整理し、具体的な業務改善に繋げているか。<br>・具体的な課題と改善内容を記載すること。 |            |           |            |           |
| B            | サービス全体に対する利用者アンケートを年1回以上実施し、利用者の満足度等を把握している。                                                         |            |           |            |           |
|              | ・アンケート票等により確認する。                                                                                     |            |           |            |           |
| C            | A、Bのいずれにも該当しない。                                                                                      |            |           |            |           |
| 指定管理者記入欄     |                                                                                                      | 第三者評価機関記入欄 |           |            |           |
| 【アピールポイント】   |                                                                                                      | 【評価の理由】    |           |            |           |
| 【改善すべき点・課題等】 |                                                                                                      | 【特記事項】     |           |            |           |

### Ⅲ-13 自主事業の適切な実施

利用者の望む自主事業を適切に実施しているか。

| 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      | 評価(A・B・C) | チェック欄      | 評価(A・B・C) |  |  |
| A                                                                             | Bに該当の上、次のすべてに該当する。                                                                                                                                                                        |            |           |            |           |  |  |
|                                                                               | 自主事業のサービス内容は、利用者サービスの向上に貢献している。                                                                                                                                                           |            |           |            |           |  |  |
|                                                                               | ・自主事業のサービス内容が利用者サービスの向上に貢献しているかどうかは、事業計画書等で提案した自主事業について、主に以下2つの項目に基づき判断する。<br>①地域住民や利用者のサービス向上の視点を持って実施されているか<br>②自主事業に対する満足度調査の結果や利用実績で利用者等から評価を受けているか                                   |            |           |            |           |  |  |
|                                                                               | 定期的に自主事業の見直しを実施し、地域住民や利用者のニーズを反映させている。                                                                                                                                                    |            |           |            |           |  |  |
|                                                                               | ・定期的に自主事業の見直しを実施し、地域住民や利用者ニーズを反映させているか、以下の流れができているかどうかを確認する。<br>①自主事業に対するアンケート調査の実施、利用者会議等での意見抽出⇒②自主事業における課題の抽出⇒③課題に対する改善策の検討⇒④改善策を反映させた自主事業の実施⇒⑤改善された自主事業に対するアンケート調査、利用者会議での議論を実施し、効果を評価 |            |           |            |           |  |  |
| B                                                                             | 事業計画書等のとおり、事業が実施されている。                                                                                                                                                                    |            |           |            |           |  |  |
|                                                                               | ・事業計画書等と事業報告書により確認する。ただし、地域住民や利用者ニーズ、行政の要望のために変更する必要があった場合、PRをしたにも関わらず参加者が集まらなかった場合等合理的な理由があり、行政と協議のうえ、計画を変更したものは可とする。その場合は、変更内容と変更した理由につき明らかにすること。                                       |            |           |            |           |  |  |
| C                                                                             | A、Bのいずれにも該当しない。                                                                                                                                                                           |            |           |            |           |  |  |
| 指定管理者記入欄                                                                      |                                                                                                                                                                                           | 第三者評価機関記入欄 |           |            |           |  |  |
| 【自主事業における独自の工夫等】<br>施設目的を達成するため、施設を最大限活用するため、また利用者ニーズに対応するために独自に工夫している点を抽出する。 |                                                                                                                                                                                           | 【評価の理由】    |           |            |           |  |  |
| 【改善すべき点・課題等】<br>自主事業における工夫がない場合には、その旨についても記述する。                               |                                                                                                                                                                                           | 【特記事項】     |           |            |           |  |  |

## Ⅳ. 地域及び地域住民との交流連携

該当なし

## V. 収支状況

### V-1 管理経費（指定管理料）等の執行状況

管理経費（指定管理料）、使用料等の徴収等は適正に執行されているか。 ※以下の収支状況に関する確認は、評価実施日の前年度の内容を対象とする。

| 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      | 評価(A・B・C) | チェック欄      | 評価(A・B・C) |
| A            | Bに該当の上、次の項目に該当する。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |            |           |            |           |
|              | 外部の監査結果等、経費の適正な執行を客観的に証明できる。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |            |           |            |           |
|              | <ul style="list-style-type: none"> <li>・原則として市や運営委員会の監査は該当しない。</li> <li>・監査法人、公認会計士、税理士等、第三者による監査を受け、監査証明書等を取得していることを確認する。（様式等は任意とし、当該監査人が監査をし、問題がないことを確認したという証明書等があればよい。）</li> <li>・運営委員会等に公認会計士や税理士が存在し、彼等により監査が行われていれば、運営委員会による監査であっても、外部監査として捉えることは可能とする。その場合も、当該公認会計士等が証明書等を作成する等、客観的な証明ができること。</li> <li>・監査ではなく、税務書類の作成過程で、前述の専門家の確認を受けており、客観的な証明ができる場合も可とする。</li> </ul> |            |           |            |           |
| B            | 次のすべてに該当する。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |            |           |            |           |
|              | 適切な経理書類が作成されている。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |            |           |            |           |
|              | <ul style="list-style-type: none"> <li>・出納帳等の帳簿が作成されているか、伝票等は整理のうえ、一箇所にまとめて保管されているか。</li> <li>・また、その際、指定管理者自らが負担する各種経費が、指定管理料、利用料金、自主事業における実費収入等明確に区分されているか。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                        |            |           |            |           |
|              | 収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在する。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |            |           |            |           |
|              | <ul style="list-style-type: none"> <li>・全費目からランダムに3項目を選び、伝票を確認する。法人等の本部等で管理されている場合でも、コピー等により必ず伝票を確認すること。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                            |            |           |            |           |
|              | 通帳や印鑑等が適切に管理されている。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |            |           |            |           |
|              | <ul style="list-style-type: none"> <li>・通帳と印鑑の保管場所は分かれているか。なお、法人等の本部等で管理されている場合、通帳の写し等で確認すること。小口現金のみの管理の場合、その通帳と印鑑を、法人本部等の通帳の該当部分とともに確認する。また、通帳が印鑑管理でなくカード管理の場合も、カード管理がなされているか確認すること。</li> </ul>                                                                                                                                                                               |            |           |            |           |
|              | 経理を担当する従事者を配置している。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |            |           |            |           |
|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |            |           |            |           |
|              | <ul style="list-style-type: none"> <li>・経理を担当する従事者(出納責任者及び経理責任者)を配置しているか。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                           |            |           |            |           |
| C            | A、Bのいずれにも該当しない。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |            |           |            |           |
| 指定管理者記入欄     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 第三者評価機関記入欄 |           |            |           |
| 【アピールポイント】   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 【評価の理由】    |           |            |           |
| 【改善すべき点・課題等】 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 【特記事項】     |           |            |           |

## V-2 収支決算状況

予算と決算に大幅な相違がないか。収入－支出がプラスになっているか。

| 確認事項                                                  |    |                                            |        |
|-------------------------------------------------------|----|--------------------------------------------|--------|
| (予算収入                                                 | 円) | － (決算収入                                    | 円) = 円 |
| (予算支出                                                 | 円) | － (決算支出                                    | 円) = 円 |
| (決算収入                                                 | 円) | － (決算支出                                    | 円) = 円 |
| 指定管理者記入欄                                              |    | 第三者評価機関記入欄                                 |        |
| 【特記事項】<br>赤字になった場合は、その理由を、黒字の場合は、黒字を出すために工夫した点等を記入する。 |    | 【特記事項】<br>大幅な相違があった場合は、その合理的な理由につき明確化すること。 |        |

※事業報告書の数値を記載してください。

## V-3 利用料金収入実績

⇒該当施設（施設）のみ評価を実施する

事業計画書等で示した利用料金収入の目標値がどの程度達成されているか。

| 事業計画書等で示した目標値 | 達成割合(利用料金収入/目標値×100)                                    |
|---------------|---------------------------------------------------------|
|               |                                                         |
| 指定管理者記入欄      | 第三者評価機関記入欄                                              |
| 【アピールポイント】    | 【特記事項】<br>100%以上を達成した場合、どのように利用者へ還元しているのか、その方策についても抽出する |
| 【改善すべき点・課題】   |                                                         |

## V-4 経費節減の取組

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    | 第三者評価者記入欄 |
|-------------|-----------|
| 【アピールポイント】  | 【特記事項】    |
| 【改善すべき点・課題】 |           |

## VI. その他

I～Vの評価項目では評価しきれなかった特筆事項（施設独自の工夫等）や改善すべき点について。

| 指定管理者記入欄    | 第三者評価機関記入欄 |
|-------------|------------|
| 【アピールポイント】  | 【特記事項】     |
| 【改善すべき点・課題】 |            |



## VII. 評価結果のまとめ

### コミュニティ関連施設 評価結果一覧表

| 評価項目                             | 指定管理者自己評価結果                                                                     | 評価機関評価結果 |
|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>I. 総則</b>                     |                                                                                 |          |
| 1. 施設の目的に基づいた基本方針の確立             | 施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されており、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、施設目的を達成できているか。                                                      |          |
| 3. 従事者の勤務実績・配置状況                 | 管理職を含む常勤従事者及び非常勤従事者の勤務実績、配置状況は適切か。                                              |          |
| 4. 従事者のマナー                       | 利用者が気持ちよく利用できるよう、利用者に対する従事者の接客マナーは適切か。                                          |          |
| 5. 施設の設置目的を実現するために必要な人材の育成・研修    | 施設の設置目的を実現するために必要な人材を育成する取組がなされているか。                                            |          |
| <b>II. 施設・設備の維持管理</b>            |                                                                                 |          |
| 1.建物・設備の保守点検                     | 建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか。                                        |          |
| 2.備品の管理                          | 施設の備品が適切に管理されているか。                                                              |          |
| 3.非常・避難経路等の点検                    | 不特定多数の大人数が利用する施設として、非常口や避難経路等の管理が適切にされているか。                                     |          |
| 4.清掃業務、植栽・樹木等の維持管理業務             | 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。<br>施設周りの植栽・樹木等が適切に管理され、利用者が快適に過ごせるような良好な景観が保たれているか。 |          |
| 5.警備業務                           | 安全で安心感のある環境を確保しているか。                                                            |          |
| 6.施設衛生管理業務                       | 施設の衛生管理や感染症対策を適切に行っているか。                                                        |          |
| <b>III. 運営業務及びサービスの質の向上</b>      |                                                                                 |          |
| 1.利用実績及び施設の稼働率                   | 評価実施直前の2年間の施設稼働率及び利用実績の推移につき、半期毎(4月から9月、及び10月から3月)の状況を確認する。                     |          |
| 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.適切な利用情報の提供                     | すべての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう、適切な利用情報の提供を行っているか。                                   |          |
| 4.利用方法の説明支援                      | 利用者の安全性・利便性を確保するために、利用方法の説明を行い、必要な情報を利用者に提供しているか。                               |          |
| 5.サービス水準の確保                      | 個々のサービスについて、対応従事者によって格差が生じないよう、施設のサービス水準を確保するための取組を行っているか。                      |          |
| 6.従事者間での情報共有化                    | 従事者間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。                                                     |          |
| 7.個人情報の保護                        | 個人情報の保護に対する体制が整っているか。                                                           |          |
| 8.事故防止対策への取組                     | 事故防止のための体制の構築・取組を行っているか。                                                        |          |
| 9.事故発生時の対応体制の構築                  | 事故発生時の対応体制が確立されているか。                                                            |          |
| 10.災害発生時の対応体制の構築                 | 災害発生時の対応体制が確立されているか。                                                            |          |
| 11.利用者の意見・苦情を抽出し、解決する体制の構築       | 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。<br>利用者の意見や苦情を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか。                 |          |
| 12.利用者アンケートの実施                   | サービス全体に対する利用者の満足度を把握し、課題がある場合には対応策を講じているか。                                      |          |
| 13.自主事業の適切な実施                    | 利用者の望む自主事業を適切に実施しているか。                                                          |          |
| <b>V. 収支状況</b>                   |                                                                                 |          |
| 1.管理経費(指定管理料)等の執行状況              | 管理経費(指定管理料)は適正に執行されているか。                                                        |          |
| 2.収支決算状況                         | 予算と決算に大幅な相違がないか。収入－支出がプラスになっているか。                                               |          |
| 3.利用料金収入実績<br>⇒該当施設(施設)のみ評価を実施する | 事業計画書等で示した利用料金収入の目標値がどの程度達成されているか。                                              |          |
| 4.経費節減の取組                        | 経費節減のための努力を行っているか。                                                              |          |

| 項目                   | 指定管理者自己評価 | 第三者評価機関特記事項 |
|----------------------|-----------|-------------|
| I. 総則                |           |             |
| II. 施設・設備の維持管理       |           |             |
| III. 運営業務及びサービスの質の向上 |           |             |
| IV. 地域及び地域住民との連携     |           |             |
| V. 収支状況              |           |             |
| VI. その他              |           |             |

| 評価結果についての講評 |
|-------------|
|             |

| 指定管理者からの意見 |
|------------|
|            |

## Ⅷ. 評価に必要な書類一覧

| 評価項目                         | 必要書類                                                           | 備考                                            | チェック欄 |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-------|
| Ⅰ. 総則                        |                                                                |                                               |       |
| 1.施設の目的に基づいた基本方針の確立          | ・明文化された基本方針                                                    | 事業計画書に示されている場合は、該当箇所を明確にする                    |       |
| 2.施設目的の達成度                   | ・仕様書、事業計画書<br>・開館実績の記録                                         |                                               |       |
| 3.従事者の勤務実績・配置状況              | 事業計画書<br>ローテーション表                                              | 従事者体制等につき事業計画書に記されていない場合は、体制図等で確認             |       |
| 5.施設の設置目的を実現するために必要な人材の育成・研修 | ・研修資料・記録<br>・研修報告書等                                            | －                                             |       |
| Ⅱ. 施設・設備の維持管理                |                                                                |                                               |       |
| 1.建物・設備の保守点検                 | ・仕様書、事業計画書<br>・点検報告書                                           |                                               |       |
| 2.備品の管理                      | 施設の備品台帳                                                        | ・評価対象年度購入備品をリストアップする<br>・当日確認する備品を事前にリストアップする |       |
| 4.清掃業務、植栽・樹木等の維持管理業務         | ・仕様書、事業計画書<br>・チェックリスト<br>・実施報告書                               | －                                             |       |
| 5.警備業務                       | ・警備配置等がわかる資料<br>・実施報告書                                         | －                                             |       |
| 6.施設衛生管理業務                   | マニュアル                                                          | －                                             |       |
| Ⅲ. 運営業務及びサービスの質の向上           |                                                                |                                               |       |
| 1.利用実績及び施設の稼働率               | 利用実績等のデータ                                                      | 半期毎の利用実績等を把握しておく                              |       |
| 2.利用しやすい受付案内の実施              | チラシ、広報、HPアドレス、利用要綱等                                            | 利用相談の手段を確保しているかどうかを確認する                       |       |
| 3.適切な利用情報の提供                 | ・パンフレットやHPアドレス等<br>・広報誌、PR誌                                    | 施設内掲示板を活用している場合は、訪問時に確認する                     |       |
| 4.利用方法の説明支援                  | ・安全な利用方法についての説明用チェックリスト<br>・利用者との打合せ記録<br>・トラブル事例集<br>・備品・設備資料 | 個人情報に関わる内容がある場合は、訪問時に確認                       |       |
| 5.サービス水準の確保                  | 業務実施手順見直しに係る会議等の議事録                                            | －                                             |       |
| 6.従事者間での情報共有                 | 情報共有を目的とした回覧資料、引継ノート等                                          | －                                             |       |
| 7.個人情報の保護                    | マニュアル、チェックリスト                                                  | －                                             |       |

| 評価項目                        | 必要書類                                                                      | 備考                                                | チェック欄 |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|-------|
| Ⅲ. 運営業務及びサービスの質の向上          |                                                                           |                                                   |       |
| 8.事故防止対策への取組                | 事故防止策の研修等に関する実施記録、マニュアル                                                   | －                                                 |       |
| 9.事故発生時の対応体制の構築             | マニュアル、ヒヤリ・ハット集や事例集等                                                       | －                                                 |       |
| 10.災害発生時の対応体制の構築            | ・避難訓練や防災訓練の実施記録<br>・マニュアル等<br>・防火管理者及び消防計画届出書                             | －                                                 |       |
| 11.利用者の意見・苦情を抽出し、解決する仕組みの構築 | ・意見・苦情の受付方法等について記載されている広報誌やHPアドレス<br>・苦情解決の仕組みや対応策等の公表媒体(ちらし、広報誌やHPアドレス等) | 施設内掲示や施設内設置のご意見箱等に対応している場合は、訪問時に確認する              |       |
| 12.利用者アンケートの実施              | 利用者アンケート結果の公表媒体(広報誌、HPアドレス等)                                              | 施設内掲示で対応している場合は、訪問時に確認する                          |       |
| 13.自主事業の適切な実施               | 事業計画書、事業報告書                                                               | 自主事業の参加者を募る際にHPやちらし等で公表しているイベントカレンダー等でもよい         |       |
| Ⅴ.収支状況                      |                                                                           |                                                   |       |
| 1.管理経費(指定管理料)等の執行状況         | ・監査結果<br>・収支決算書                                                           | 収支決算書に記載されている項目の中から、訪問調査で伝票を確認する項目について事前にリストアップする |       |
| 2.収支決算状況                    | ・事業計画書<br>・収支決算書                                                          | －                                                 |       |