

1 サービスに関すること

(1) サービス内容の充実について

<p>【評価視点】 1(1)① 自主事業計画（提案事業）に記載された事業を行っているか？</p>	<p>【評価算式】 ①実施事業数÷計画業務数 ②実施事業数－計画業務数</p>
<p>【算式資料収集方法】 ・実施事業数は指定管理者（以下「㊦」とする。）からの報告を基にする（業務内容も確認する）。 ・計画業務数は業務計画書を基にする。</p>	
<p>【点数化】 5点：「4点」における計画業務に上乘せする事業数が3事業以上であるとき 4点：当初予算の指定管理料内であり、市の承認を受けた上で、計画業務に上乘せして事業を実施したとき（「3点」の結果を満たすこと） 3点：算式①結果が「1」、かつ、②結果が「0」のとき 2点：算式①結果が「0.9以上1未満」、又は、②結果が「△2」のとき。 あるいは、「3点」の結果を満たすが、市に連絡なく計画業務を変更したとき。 1点：「2点」の結果を満たさないとき</p>	

【評価】 ①実施事業数÷計画業務数 $16 \div 16 = 1$ ②実施事業数－計画業務数 $16 - 16 = 0$

<自主事業>

- | | |
|----------------------|---------------------|
| いきいきサロン・・・・・・・・・・1事業 | ボランティアセンター事業・・・6事業 |
| 地域交流事業・・・・・・・・・・1事業 | 児童発達支援事業・・・・・・・・1事業 |
| 居宅介護・重度訪問介護事業・・・1事業 | ふれあい福祉健康まつり・・・1事業 |

<指定管理業務に含まれる、施設を活用した事業>

- | | |
|-----------------------|---------------------|
| 機能回復訓練事業・・・・・・・・・・2事業 | 社会自立各種教室事業・・・・・・2事業 |
| 心身障害児事業・・・・・・・・・・1事業 | |

<p>【評価視点】 1(1)② 自主事業計画の事業目的を達成したか？</p>	<p>【評価算式】 実施事業目的達成数－実施事業目的数（業務計画書記載事業）</p>
<p>【算式資料収集方法】 ・実施事業目的達成数は㊦からの報告を基にする。 ・実施事業目的数は業務計画書及び㊦からの報告を基にする。 *㊦からの報告を受ける目的及び目的達成についてはできる限り数値化させる。また、考え方の一つとして、前年と同じ目的の事業については、前年の実績値を基準とすることもある。</p>	
<p>【点数化】 5点：「3点」の結果を満たし、かつ、実施事業目的達成の割合が2事業以上の特筆すべきものがあるとき 4点：「3点」の結果を満たし、かつ、実施事業目的達成の割合が1事業でも特筆すべきものがあるとき 3点：算式結果が「0」のとき 2点：算式結果が「△1及び△2」のとき 1点：「2点」の結果を満たさないとき</p>	

【評価】 実施事業目的達成数－実施事業目的数 $16 - 16 = 0$

「地域福祉の推進」、「高齢者、障害者及び児童福祉サービスの充実」、「指定管理施設の有効活用による適正な管理」といった、自主事業の実施目的を達成した。

評価基準・根拠（総合福祉会館）

【評価視点】 1(1)③ 自主事業計画の事業の参加人数は？	【評価算式】 各事業の参加人数－各事業計画の目標参加人数
【算式資料収集方法】 ・各事業の参加人数は㊦からの報告を基にする。 ・各事業計画の目標参加人数は業務計画書及び㊦からの報告を基にする。 * ㊦からの報告を受ける目標参加人数についてはできる限り数値化させる。また、考え方の一つとして、前年と同じ目的の事業については、前年の実績値を基準とすることもある	
【点数化】 5点：各事業の参加人数が、それぞれ目標の参加人数の1.2倍以上のとき 4点：各事業の参加人数が、それぞれ目標の参加人数を上回るとき 3点：1つの事業の参加人数が目標の参加人数に達しないが、全ての事業の合計人数では目標を上回る とき 2点：複数の事業の参加人数が目標の参加人数に達しないが、全ての事業の合計人数では目標を上回る とき 1点 ：複数の事業の参加人数が目標の参加人数に達せず、また、全ての事業の合計人数でも目標を下回 るとき	

【評価】○ 目標参加人数との比較

各事業の参加人数－各事業計画の目標参加人数 37,507－37,940＝－433

○ 前年度の実績値との比較

30年度の参加人数－29年度の参加人数 32,507－33,589＝－1,082

<内訳>

事業名	目標参加人数	参加人数	(前年度参加人数)
いきいきサロン事業	1,950	1,909	(1,862)
ボランティアセンター事業	460	448	(461)
地域交流事業(※)	—	—	(40)
児童発達支援事業	870	768	(960)
ふれあい健康福祉まつり(※)	5,000	5,000	(中止)
やすらぎの里ふれあいまつり	400	350	(400)
居宅介護・重度訪問介護事業	850	910	(858)
機能回復訓練事業	25,000	25,464	(25,274)
社会自立各種教室事業	410	223	(374)
心身障害児事業	3,000	2,435	(3,400)

※ 前年度との比較において、評価の参加人数から除いている。

<p>【評価視点】 1(1)④ サービスを向上させるための方策は達成しているか？</p>	<p>【評価算式】 サービスを向上させるための方策の達成÷サービスを向上させるための方策</p>
<p>【算式資料収集方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・方策の達成は④からの報告を基にする。 ・方策は業務計画書及び④からの報告を基にする。 ・実地調査を行う。 	
<p>【点数化】</p> <p>5点：算式結果が「1」で、各方策において、前年度より特筆すべきサービス向上がみられたとき 4点：算式結果が「1」で、各方策全てが前年度よりサービス向上したとき 3点：算式結果が「1」のとき 2点：算式結果が「1未満」でも、前年度よりサービス向上したとき 1点：算式結果が「1未満」で、前年度よりサービス低下したとき</p>	

【評価】 3 ÷ 3 = 1

- ① ホームページでの問い合わせページの設定
- ② 意見箱の設置
- ③ 各種教室やイベント等実施後にアンケートを実施

<p>【評価視点】 1(1)⑤ 利用者等のニーズ把握を行っているか？</p>	<p>【評価算式】 ①ニーズ把握調査回数 ②ニーズ把握数</p>
<p>【算式資料収集方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ニーズ把握調査回数及び把握数は④からの報告を基にする 	
<p>【点数化】</p> <p>5点：「4点」の結果を満たし、かつ、ニーズ把握方法が、アンケート実施、手紙・メールを利用するとともに、障害者等へのニーズ把握配慮など、把握方法においても、特筆すべきものがあるとき 4点：算式①結果が「2回以上」、かつ、②結果が「10個以上」のとき 3点：算式①結果が「2回以上」、又は、②結果が「10個以上」のとき 2点：算式①結果が「1回」、又は、②結果が「10個未満」のとき 1点：①②未実施のとき</p>	

【評価】 ① ニーズ把握調査回数 年1回（2月に利用者アンケート調査を実施）

② ニーズ把握数 10個（アンケート用紙自由回答欄の有効回答数）

<p>【評価視点】 1(1)⑥ 把握した利用者等のニーズの実現を図ったか？</p>	<p>【評価算式】 ニーズ実現数÷ニーズ実現可能数</p>
<p>【算式資料収集方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ニーズ実現数は㊦からの報告を基にする。 ・ニーズ実現可能数は、㊦から報告を受けたニーズ把握数を基に、所管課により、実現可能なニーズを抽出する（ニーズとウォンツの振り分け）。 	
<p>【点数化】</p> <p>5点：算式結果が「1」、かつ、当該ニーズ提出者のみならず、全ての利用者等に対し、サービス向上に寄与するとき</p> <p>4点：算式結果が「1」のとき</p> <p>3点：算式結果が「0.8以上1未満」のとき</p> <p>2点：算式結果が「0.4以上0.8未満」のとき</p> <p>1点：「2点」に満たないとき</p>	

【評価】 ニーズ実現数÷ニーズ実現可能数 $1 \div 1 = 1$

- ① 機能回復訓練室の故障器具を直してほしい

(2) 利用者や地域との連携・協働について

<p>【評価視点】 1(2)① 利用者や地域との連携・協働を行っているか？</p>	<p>【評価算式】 連携・協働事業回数の合計</p>
<p>【算式資料収集方法】 連携・協働事業回数は㊦からの報告を基にする。</p>	
<p>【点数化】</p> <p>5点：「4点」の結果を満たし、かつ、連携等が広がりを見せていることが顕著なとき</p> <p>4点：算式結果が「2回以上」、かつ、利用者や地域との連携等が継続しているとき</p> <p>3点：算式結果が「1回」のとき</p> <p>2点：算式結果が「0回」のとき</p> <p>1点：連携・協働事業を検討しなかったとき</p>	

【評価】 4回

- ① 利用者と合同で消防訓練の実施
- ② 災害ボランティアセンター立ち上げ訓練を、地域住民と協同で実施
- ③ 地域交流事業の実施（納涼祭り、やすらぎの里ふれあいまつり）
- ④ 地域あんしんふれあい事業の実施（いきいき元気サポーター、支えあいマップ作り）

(3) 苦情等の処理について

<p>【評価視点】 1(3)① 未解決の苦情等があり、解決の目途がついているか？</p>	<p>【評価算式】 未解決苦情等数</p>
<p>【算式資料収集方法】 ・未解決苦情等数は㊦からの報告を基にする。</p>	
<p>【点数化】 5点：算式結果が「0」、かつ、全ての苦情について円満な解決が図られ、かつ、特筆すべき方法により、自ら積極的に苦情等を発信しない人々へのアプローチも行っているとき 4点：算式結果が「0」、かつ、全ての苦情について円満な解決が図られているとき 3点：算式結果が「0」ではないが、すべての苦情について円満な解決が図られる見込みがあるとき 2点：苦情について円満な解決が図られる見通しが不明なものがあるとき 1点：意思疎通にかけ、苦情解決の糸口が見出せないものがあるとき</p>	
<p>【評価】 未解決苦情等数 0件</p>	

(4) 市民の平等利用の確保について

<p>【評価視点】 1(4)① 特定の市民・団体に対して、条例や規則での規定事項以外で対応したことがあるか？</p>	<p>【評価算式】 サービスの提供に関して条例・規則以外での対応回数</p>
<p>【算定資料収集方法】 ・利用状況について㊦からの報告を基にする。 ・㊦に対して、聴き取り調査を行う。 ・実地調査を行う。</p>	
<p>【点数化】 5点：算式結果が「0」、かつ、条例・規則の範囲内での新たなサービス向上が図られたとき 4点：算式結果が「0」、かつ、条例・規則の範囲内での工夫が見受けられるとき 3点：算式結果が「0」のとき、又は、算式結果が「0」ではないが、事前に市に対して照会・連絡を行っているとき 2点：算式結果が「0」ではなく、事後に市に対して報告・連絡を行っているとき 1点：算式結果が「0」ではなく、市に対しても報告・連絡を怠っているとき</p>	
<p>【評価】 サービスの提供に関して条例・規則以外での対応回数 0回</p>	

<p>【評価視点】 2(1)③ 施設全体として、前年度より経費が縮減されているか？</p>	<p>【評価算式】 全ての経費と前年度の経費の比較</p>
<p>【算式資料収集方法】 ・経費の確認は事業計画書と㊦からの報告を基にする。</p>	
<p>【点数化】 5点：経費の合計が前年度の経費の95%以下のとき 4点：経費の合計が前年度の経費の98%以下のとき 3点：経費の合計が前年度の経費の98%～100%のとき 2点：経費の合計が前年度の経費の100%を越え、120%までのとき 1点：経費の合計が前年度の120%を越えるとき</p>	
<p>【評価】 (H30) 52, 728, 887円 ÷ (H29) 55, 562, 167円 = 94.9% (2, 833, 280円削減)</p>	

(2) 収支計画について

<p>【評価視点】 2(2)① 収支計画の金額以内で適切に支出されているか？</p>	<p>【評価算式】 実際にかかった経費と事業計画書の収支計画との比較</p>
<p>【算式資料収集方法】 ・経費の確認は事業計画書と㊦からの報告を基にする。</p>	
<p>【点数化】 5点：経費の支出が収支計画の金額以内で項目に則って行われており、かつ、すべての支出項目が収支計画の合計金額以内で項目に則って行われているとき 4点：経費の支出が収支計画の合計金額以内で項目に則って行われており、かつ、事業費が収支計画の合計金額以内で項目に則って行われているとき 3点：経費の支出が収支計画の合計金額以内で項目に則って行われているとき 2点：経費の支出が収支計画の金額を越え、又は、項目に則らず行われているとき（流用含む） 1点：経費の支出が収支計画の金額を越え、又は、項目に則らず行われているとき（流用含まない）</p>	
<p>【評価】 予算額53, 503, 280円に対し、決算額52, 728, 887円で、収支計画の金額以内で項目に則って適切に支出されている。</p>	

3 適切な管理に関すること

(1) 利用について

【評価視点】 3(1)① 施設の利用人数は？	【評価算式】 当該年度の利用人数と前年の利用人数との比較
【算式資料収集方法】 ・利用人数は㊦からの報告を基にする	
【点数化】 5点：当該年度の利用人数が前年の利用人数の110%を超えるとき 4点：当該年度の利用人数が前年の利用人数の100%を超えるとき 3点 ：当該年度の利用人数が前年の利用人数の90～100%のとき 2点：当該年度の利用人数が前年の利用人数の90%を下回るとき 1点：当該年度の利用人数が前年の利用人数の80%を下回るとき	

【評価】 H30利用人数52,037人（H29利用人数55,311人） 前年度比94.1%
（3,274人減）

【評価視点】 3(1)② 施設の稼働率は？	【評価算式】 当該年度の稼働率と前年の稼働率の比較
【算式資料収集方法】 ・稼働率は㊦からの報告を基にする。	
【点数化】 5点：当該年度の稼働率が前年の稼働率の110%を超えるとき 4点：当該年度の稼働率が前年の稼働率の105%を超えるとき 3点 ：当該年度の稼働率が前年の稼働率の100～105%のとき 2点：当該年度の稼働率が前年の稼働率の100%を下回るとき 1点：当該年度の稼働率が前年の稼働率の90%を下回るとき	

【評価】（H30）335日（H29）332日 前年比100.9%

【評価視点】 3(1)③ 利用の許可、停止、許可の取消等を条例や仕様書等に基づき行っているか？	【評価算式】 管理に関して条例・仕様書等以外での対応回数
【算定資料収集方法】 ・管理状況について㊦からの報告を基にする。 ・実地調査を行う。 ・㊦に対して、聴き取り調査を行う。	
【点数化】 5点：算式結果が「0」、かつ、条例・仕様書等の範囲内での新たなサービス向上が図られたとき 4点：算式結果が「0」、かつ、条例・仕様書等の範囲内での工夫が見受けられるとき 3点 ：算式結果が「0」のとき、又は、算式結果が「0」ではないが、事前に市に対して照会・連絡を行っているとき 2点：算式結果が「0」ではなく、事後に市に対して報告・連絡を行っているとき 1点：算式結果が「0」ではなく、市に対しても報告・連絡を怠っているとき	

【評価】 条例・仕様書等以外での対応回数 0回

<p>【評価視点】 3(1)④ 利用の許可を拒み、取消、停止させた者について、その記録を作成し、速やかに報告したか？</p>	<p>【評価算式】 利用を拒否等したもののうち、記録の作成・報告しなかった回数</p>
<p>【算定資料収集方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用拒否等及び記録の作成については④からの報告を基にする。 ・報告については、実際に受けた報告の回数を基にする。 	
<p>【点数化】 利用の拒否等があった場合が前提となる</p> <p>5点：算式結果が「0」であり、記録の作成が詳細になされ、速やかに報告され、かつ、特筆すべき事項があるとき</p> <p>4点：算式結果が「0」であり、記録の作成が詳細になされ、速やかに報告されているとき</p> <p>3点：算式結果が「0」のとき</p> <p>2点：算式結果が「0」でないとき</p> <p>1点：記録の作成がされておらず、算式にあてはめることもできないとき</p>	

※ 該当なし

<p>【評価視点】 3(1)⑤ 利用申請書どおりに利用していることについて確認を行っているか？</p>	<p>【評価算式】 利用者が利用している間中、管理者職員（委託された者を含む）が常駐していない回数</p>
<p>【算定資料収集方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・管理内容について④からの報告を基にする。 ・実地調査を行う。 	
<p>【点数化】</p> <p>5点：4点の結果を満たし、トラブル回避を図っているとき</p> <p>4点：算式結果が「0」であり複数の管理者で状況を確認している</p> <p>3点：算式結果が「0」のとき</p> <p>2点：算式結果が「1以上3以下」のとき</p> <p>1点：算式結果が「4以上」のとき</p>	

【評価】 複数の管理者で状況を確認している。

(2) 使用料金の収受について

<p>【評価視点】 3(2)① 利用者に対し適切に使用料金を収受しているか？</p>	<p>【評価算式】 利用料金を過大・過少に徴収している回数</p>
<p>【算定資料収集方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者数と使用料金について④からの報告を基にする。 	
<p>【点数化】</p> <p>5点：算式結果が「0」のとき（減免方法等も適切な事務手順に基づき決定していること）</p> <p>4点：算式結果が「0」であるが、納入時期・方法・減免方法等が条例・規則等との乖離が見られるとき</p> <p>3点：算式結果が「1」以上「5」以下のとき</p> <p>2点：算式結果が「6」以上</p> <p>1点：算式結果が「6」以上で利用者に著しく影響があったとき</p>	

【評価】 適切に使用料金を収受し、減免方法等も適切な事務手順に基づき決定している。

<p>【評価視点】 3(2)② 収支計画どおりに使用料金収入があるか？</p>	<p>【評価算式】 使用料金収入と事業計画書の収支計画との比較</p>
<p>【算式資料収集方法】 ・使用料金の確認は事業計画書と⑨からの報告を基にする。</p>	
<p>【点数化】 5点：「4点」の事項を満たし、施設使用料金収入と事業収入の合計金額が、前年度の105%以上のとき 4点：施設使用料金収入及び事業収入の合計額が収支計画の当該項目の合計金額以上の収入があり、かつ、それぞれの項目についても収支計画の金額以上の収入があるとき 3点：施設使用料金収入及び事業収入の合計額が収支計画の当該項目の合計金額以上の収入があるとき、又は使用料金の収入を含めないとき 2点：施設使用料金収入及び事業収入の合計額が収支計画の当該項目の合計金額に満たないとき 1点：施設使用料金収入及び事業収入のそれぞれの金額が収支計画のそれぞれの項目の金額に満たないとき</p>	

【評価】 H30年度使用料収入55,100円（H29年度使用料収入74,500円）
前年度比73.9%
使用料金は、市の収入としており、収支計画の項目に含まれていない。

<p>【評価視点】 3(2)③ 利用申請時間外の利用について、適切に使用料金を収受しているか？</p>	<p>【評価算式】 利用時間外（超過時間）の利用について、適切に使用料金の収受を行っていない回数</p>
<p>【算式資料収集方法】 ・申請時間外の利用及び適切な使用料金の収受については⑨からの報告を基にする。 ・申請時間外の利用については実地調査を行う。</p>	
<p>【点数化】 5点：算式結果が「0」であり、トラブルが未然に防ぐことができたとき 4点：算式結果が「0」のとき 3点：算式結果が「0」であるが迅速な報告ができなかったとき 2点：算式結果が「0」でないとき 1点：把握をしていないとき</p>	

【評価】 利用時間外（超過時間）の利用について、適切に使用料金の収受を行っていない回数 0回

(3) 維持管理について

<p>【評価視点】 3(3)① 休館日及び利用時間、使用料金（減免制度含む）を、見やすい場所に掲示又は備付等しているか？</p>	<p>【評価算式】 掲示又は備付等していない事項</p>
<p>【算定資料収集方法】 ・実地調査を行う。</p>	
<p>【点数化】 5点：「4点」の結果を満たし、トラブルが未然に防げたとき 4点：全ての事項について、掲示及び備付しているとき 3点：全ての事項について、掲示又は備付しているとき 2点：一部の事項について、掲示又は備付しているとき 1点：掲示又は備付がないとき</p>	

【評価】 全ての事項について、掲示又は備付している。

<p>【評価視点】 3(3)② 受動喫煙を防止する措置を講じているか？</p>	<p>【評価算式】 受動喫煙防止措置を講じているが、防止の効果が現れていない状況</p>
<p>【算式資料収集方法】 ・実地調査を行う。</p>	
<p>【点数化】 5点：受動喫煙の防止措置を行った結果、喫煙者以外の利用者等に受動喫煙の恐れが一切なく、特に、特筆すべき事項があるとき 4点：受動喫煙の防止措置を行った結果、喫煙者以外の利用者等に受動喫煙の恐れが一切なく、特筆すべき事項があるとき 3点：受動喫煙の防止措置を行った結果、喫煙者以外の利用者等に受動喫煙の恐れが一切ないとき 2点：受動喫煙の防止措置を行ったが、喫煙者以外の利用者等に受動喫煙の恐れが生じるとき 1点：受動喫煙の防止を講じていないとき、又は、「2点」の状況について改善が見受けられないとき</p>	

【評価】 喫煙所を屋外に設けており、喫煙者以外の利用者等に受動喫煙の恐れは一切ない。
(令和元年7月1日から喫煙所を撤去予定。)

評価基準・根拠（総合福祉会館）

<p>【評価視点】 3(3)③ 施設及び設備について定期的に保守点検を行い、その記録を作成しているか？</p>	<p>【評価算式】 ①記録未作成回数 ②保守点検不備による事故発生件数</p>
<p>【算式資料収集方法】 ・記録表等については④からの報告を基にする。</p>	
<p>【点数化】 5点：定期的に保守点検を行っているとき、かつ、算式①・②結果が「0」であり、特に、特筆すべき事項があるとき 4点：定期的に保守点検を行っているとき、かつ、算式①・②結果が「0」であり、特筆すべき事項があるとき 3点：定期的に保守点検を行っているとき、かつ、算式①・②結果が「0」のとき 2点：定期的に保守点検を行っているが、算式①結果が「0」でなく、②結果が「0」のとき 1点：定期的に保守点検を行っていないとき、かつ、算式①・②結果が「0」でないとき</p>	

【評価】 定期的に保守点検を行っている。算式①・②結果は0件。

<p>【評価視点】 3(3)④ 施設、設備、物品の維持管理を適切に行い、必要な修繕を速やかに行っているか？</p>	<p>【評価算式】 修繕不備による事故発生件数</p>
<p>【算定資料収集方法】 ・事故発生件数については④からの報告を基にする。 ・実地調査を行う。</p>	
<p>【点数化】 5点：算式結果が「0」であり、常時確認と速やかに修繕が行なわれているとき 4点：算式結果が「0」であり速やかに修繕が行なわれている 3点：算式結果が「0」のとき 2点：算式結果が「0」であるが、実地調査により必要な修繕が実施されていないとき 1点：算式結果が「0」でないとき</p>	

【評価】 修繕不備による事故発生件数 0件

<p>【評価視点】 3(3)⑤ 施設、設備若しくは物品を滅失し又は施設、設備若しくは物品の重要な箇所を毀損したときは、速やかに報告しているか？</p>	<p>【評価算式】 速やかな報告を実施していない回数</p>
<p>【算定資料収集方法】 ・報告については(指)からの報告を基にする。 ・実地調査を行う。</p>	
<p>【点数化】 5点：算式結果が「0」であり、速やかに報告および修繕などの対応が行なわれているとき 4点：算式結果が「0」であり、速やかな報告がされているとき 3点：算式結果が「0」のとき 2点：算式結果が「0」でないが、実地調査により滅失等への対応が施されていると確認できるとき 1点：算式結果が「0」でなく、かつ、実地調査により滅失等への対応が施されていないと確認できるとき</p>	

【評価】 速やかな報告を実施していない回数 0回

<p>【評価視点】 3(3)⑥ 建物の改築、構築物の新設等、機械装置の新設等の現状変更をしようとするときは、予め協議し、又は承認を受けているか？</p>	<p>【評価算式】 予め協議し、又は、承認を受けていない回数</p>
<p>【算定資料収集方法】 ・承認については(指)からの報告を基にする。 ・実地調査を行う。</p>	
<p>【点数化】 5点：算式結果が「0」であり、速やかな対応と準備がされているとき 4点：算式結果が「0」であり、速やかな対応があるとき 3点：算式結果が「0」のとき 2点：算式結果が「0」でないが、必要不可欠な変更と見受けられるとき 1点：算式結果が「0」でなく、不必要な変更と見受けられるとき</p>	

【評価】 予め協議し、又は、承認を受けていない回数 0回

<p>【評価視点】 3(3)⑦ 管理施設の修繕・改築において、1件につき見積額50万円（消費税及び地方消費税を含む）未満のものについては指定管理者の費用と責任において実施したか？</p>	<p>【評価算式】 費用及び責任における未実施回数</p>
<p>【算定資料収集方法】 ・実施については⑩からの報告を基にする。 ・実地調査を行う。</p>	
<p>【点数化】 5点：算式結果が「0」であり、速やかに報告および修繕などの対応が行なわれているとき 4点：算式結果が「0」であり、速やかな報告がされているとき 3点：算式結果が「0」のとき 2点：算式結果が「0」でないが、必要不可欠な実施と見受けられるとき 1点：算式結果が「0」でなく、不必要な実施と見受けられるとき</p>	

【評価】 費用及び責任における未実施回数 0回
 修繕等実施後、速やかに報告されている。

<p>【評価視点】 3(3)⑧ 指定管理者は、故意又は過失により備品等（I種）を毀損滅失したときは、市と協議し、必要に応じて市に対しこれを弁償又は自己の費用で当該物と同等の機能及び価値を有するものを購入又は調達したか？</p>	<p>【評価算式】 弁償又は購入、あるいは調達していない回数</p>
<p>【算定資料収集方法】 ・把握については⑩からの報告を基にする。 ・実地調査を行う。</p>	
<p>【点数化】 5点：算式結果が「0」であり、速やかに報告および修繕などの対応が行なわれているとき 4点：算式結果が「0」であり、速やかな報告がされているとき 3点：算式結果が「0」のとき 2点：算式結果が「0を越え2以内」のとき 1点：算式結果が「3以上」のとき</p>	

【評価】 弁償又は購入、あるいは調達していない回数 0回
 毀損滅失等の事例はないが、あった場合は速やかに対応する。

<p>【評価視点】 3(3)⑨ 管理に当たっての準備行為や清算行為等の引継ぎを適切に行っているか？</p>	<p>【評価算式】 ①不適切な準備行為回数 ②不適切な清算行為回数</p>
<p>【算定資料収集方法】 ・把握については⑨からの報告を基にする。 ・実地調査を行う。 ・聴き取り調査を行う。</p>	
<p>【点数化】 5点：算式①・②結果が「0」であり、特に、特筆すべき事項があるとき 4点：算式①・②結果が「0」であり、特筆すべき事項があるとき 3点：算式①・②結果が「0」のとき 2点：算式①・②結果が「0」でないが、円滑なサービス提供ができ、かつ、利用者等に影響を与えないと見受けられるとき 1点：算式①・②結果が「0」でなく、円滑なサービス提供ができず、又は、利用者等に影響を与えたと見受けられるとき</p>	
<p>【評価】 ①不適切な準備行為回数 0回 ②不適切な清算行為回数 0回</p>	

(4) 管理実施条件等の変更等について

<p>【評価視点】 3(4)① 臨時に管理施設の休館日を定める場合、承認を受けたか？</p>	<p>【評価算式】 承認を受けない回数</p>
<p>【算定資料収集方法】 ・把握については⑨からの報告を基にする。</p>	
<p>【点数化】 5点：算式結果が「0」であり、利用者への周知も徹底しトラブルが回避できたとき 4点：算式結果が「0」であり、利用者への影響が最小限に抑えられたとき 3点：算式結果が「0」のとき 2点：算式結果が「0」であるが、利用者へ周知ができなかったとき 1点：算式結果が「1以上」のとき</p>	
<p>【評価】 承認を受けない回数 0回</p>	

<p>【評価視点】 3(4)② 施設等の利用時間を変更する場合、承認を受けたか？</p>	<p>【評価算式】 承認を受けない回数</p>
<p>【算定資料収集方法】 ・把握については⑨からの報告を基にする。</p>	
<p>【点数化】 5点：算式結果が「0」であり、利用者への周知も徹底しトラブルが回避できたとき 4点：算式結果が「0」であり、利用者への影響が最小限に抑えられたとき 3点：算式結果が「0」のとき 2点：算式結果が「0」であるが、利用者へ周知ができなかったとき 1点：算式結果が「1以上」のとき</p>	
<p>【評価】 承認を受けており、利用者への周知も徹底している。</p>	

<p>【評価視点】 3(4)③ 施設等を引き続いて利用することができる期間を変更する場合、承認を受けたか？</p>	<p>【評価算式】 承認を受けない回数</p>
<p>【算定資料収集方法】 ・把握については④からの報告を基にする。</p>	
<p>【点数化】 5点：算式結果が「0」であり、利用者への周知も徹底しトラブルが回避できたとき 4点：算式結果が「0」であり、利用者への影響が最小限に抑えられたとき 3点：算式結果が「0」のとき 2点：算式結果が「0」であるが、利用者へ周知ができなかったとき 1点：算式結果が「1以上」のとき</p>	
<p>【評価】 承認を受けない回数 0回</p>	

(5) 会計処理について

<p>【評価視点】 3(5)① 指定管理業務に係る会計処理を、他の事業と区分して経理しているか？</p>	<p>【評価算式】 経理していない状況</p>
<p>【算定資料収集方法】 ・把握については④からの報告を基にする。</p>	
<p>【点数化】 5点：算式結果が「0」であり、参考書類等もすべて整理されているとき 4点：算式結果が「0」であり、参考書類等がおおむね整理されているとき 3点：算式結果が「0」のとき 2点：算式結果が「0」でないが、市からの指導により速やかに適正な処理を行ったとき 1点：算式結果が「0」でなく、市が指導しても、適正な処理が不可能なとき</p>	
<p>【評価】 他の事業と区分して経理し、参考書類等もおおむね整理されている。</p>	

<p>【評価視点】 3(5)② 指定管理業務に係る会計書類を、各会計年度の終了後、5年間保存しているか？</p>	<p>【評価算式】 会計書類の紛失・不明枚数</p>
<p>【算定資料収集方法】 ・把握については④からの報告を基にする。 ・実地調査を行う。</p>	
<p>【点数化】 5点：算式結果が「0」であり、参考書類等もすべて保存されているとき 4点：算式結果が「0」であり、参考書類等がおおむね保存されているとき 3点：算式結果が「0」のとき 2点：算式結果が「0」でないが、市からの指導により速やかに適正な処理を行ったとき 1点：算式結果が「0」でなく、市が指導しても、適正な処理が不可能なとき</p>	
<p>【評価】 会計書類の紛失・不明枚数は0件で、参考書類等もおおむね保存されている。</p>	

(6) 管理運営について

<p>【評価視点】 3(6)① 指定管理業務を通じて取得した個人情報、行田市個人情報保護条例等及び個人情報取扱特記事項、法人の個人情報保護規程に基づき適正に取り扱っているか？</p>	<p>【評価算式】 不適正な取扱い回数</p>
<p>【算定資料収集方法】 ・把握については④からの報告を基にする。</p>	
<p>【点数化】 5点：算式結果が「0」であり、指定管理者の迅速な対応にてトラブルが回避できたとき 4点：算式結果が「0」であるが、トラブルが発生し、市の協力で解消できたとき 3点：算式結果が「0」のとき 2点：算式結果が「1」のとき 1点：算式結果が「2以上」のとき</p>	

【評価】 適正に取り扱っている。

<p>【評価視点】 3(6)② 指定管理者が、行田市情報公開条例等及び法人情報公開規程を遵守し、情報の公開及び提供について積極的に努めているか？</p>	<p>【評価算式】 不適正な取扱い回数</p>
<p>【算定資料収集方法】 ・把握については④からの報告を基にする。</p>	
<p>【点数化】 5点：算式結果が「0」であり、常に市と連携が図られているとき 4点：算式結果が「0」であるが速やかな報告があった場合 3点：算式結果が「0」のとき 2点：算式結果が「0」であるが市への報告がされなかったとき 1点：算式結果が「1以上」のとき</p>	

【評価】 適正に取り扱っている。

評価基準・根拠（総合福祉会館）

<p>【評価視点】 3(6)③ 関係する法令、条例及び規則を遵守し、適正に運営を行っているか（前記以外のもの）？</p>	<p>【評価算式】 不適正な取扱い回数</p>
<p>【算定資料収集方法】 ・把握については④からの報告を基にする。 ・実地調査を行う。</p>	
<p>【点数化】 5点：算式結果が「0」であり、常に市と連携が図られているとき 4点：算式結果が「0」であるが速やかな報告があった場合 3点：算式結果が「0」のとき 2点：算式結果が「0」であるが市への報告がされなかったとき 1点：算式結果が「1以上」のとき</p>	

【評価】 適正に取り扱っている。

<p>【評価視点】 3(6)④ 管理運営に必要となる資格をもつ人員が配置されているか？</p>	<p>【評価算式】 配置されるべき有資格者が配置されていない数</p>
<p>【算定資料収集方法】 ・把握については④からの報告を基にする。 ・実地調査を行う。</p>	
<p>【点数化】 5点：算式結果が「0」であり、特に、特筆すべき事項があるとき 4点：算式結果が「0」であり、特筆すべき事項があるとき 3点：算式結果が「0」のとき 2点：算式結果が「1」のとき 1点：算式結果が「2以上」のとき</p>	

【評価】 配置されるべき有資格者が配置されていない数 0名

評価基準・根拠（総合福祉会館）

<p>【評価視点】 3(6)⑤ 職員の研修を研修計画にしたがって行っているか？</p>	<p>【評価算式】 研修実施数－職員の研修計画数</p>
<p>【算式資料収集方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・研修実施数は㊦からの報告を基にする。 ・研修計画は業務計画書を基にする。 <p>*研修計画はできる限り数値化させる。また、考え方の一つとして、前年と同じ目的の研修については、前年の実績値を基準とすることもある。</p>	
<p>【点数化】</p> <p>5点：「3点」の結果を満たし、かつ、研修成果の度合いが2事業以上、特筆すべきものがあるとき</p> <p>4点：「3点」の結果を満たし、かつ、研修成果の度合いが1事業でも特筆すべきものがあるとき</p> <p>3点：算式結果が「0」のとき</p> <p>2点：算式結果が「△1、又は、△2」のとき</p> <p>1点：「2点」の結果に満たないとき</p>	

【評価】 研修実施数－職員の研修計画数 86 － 86 ＝ 0

前年度と比較し、専門的研修の受講機会の拡充を図った。

(参加状況)	H30年度実績	H29年度実績
基礎的研修	13回	5回
専門性を高める研修	68回	57回
職場内研修	3回	3回
自己啓発の推進・支援	2回	3回
合計	86回	68回

<p>【評価視点】 3(6)⑥ 管理内容や管理方法を計画書記載どおりに行っているか？</p>	<p>【評価算式】 不適正な取扱い回数</p>
<p>【算式資料収集方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・把握については事業計画書と㊦からの報告を基にする。 ・実地調査を行う。 	
<p>【点数化】</p> <p>5点：算式結果が「0」であり、特に、特筆すべき事項があるとき</p> <p>4点：算式結果が「0」であり、特筆すべき事項があるとき</p> <p>3点：算式結果が「0」のとき</p> <p>2点：算式結果が「1」のとき</p> <p>1点：算式結果が「2以上」のとき</p>	

【評価】 適正に取り扱っている。

<p>【評価視点】 3(6)⑦ 利用者のトラブルの未然防止策を検討し、対処方法が適切に行われているか？</p>	<p>【評価算式】 トラブルの対処方法数－事業計画書の未然防止策の検討数</p>
<p>【算定資料収集方法】 ・未然防止策の確認は事業計画書と⑨からの報告を基にする。 ・実地調査を行う。</p>	
<p>【点数化】 5点：算式結果が「0」であり、特に、特筆すべき事項があるとき 4点：算式結果が「0」であり、特筆すべき事項があるとき 3点：算式結果が「0」のとき 2点：算式結果が「0」でないとき 1点：把握をしていないとき</p>	

【評価】 トラブルの対処方法数－事業計画書の未然防止策の検討数 $2 - 2 = 0$

- ① 抽選での貸館予約受付の実施（毎月1日、午前9時から。抽選にて2か月先の予約を行う）
- ② 抽選にて各種教室事業の参加決定の実施（募集期間内に受付を行い、定員超過の場合は抽選で決定）

<p>【評価視点】 3(6)⑧ 事故・火災への対策を講じているか？</p>	<p>【評価算式】 事故、火災への対策数－事業計画書の事故、火災への対策数</p>
<p>【算定資料収集方法】 ・対策数の確認は事業計画書と⑨からの報告を基にする。 ・実地調査を行う。 *対策数はできる限る数値化させる。また、考え方の一つとして、前年と同じ目的の対策については、前年の実績値を基準とすることもある。</p>	
<p>【点数化】 5点：算式結果が「0」であり、特に、特筆すべき事項があるとき 4点：算式結果が「0」であり、特筆すべき事項があるとき 3点：算式結果が「0」のとき 2点：算式結果が「0」でないとき 1点：把握をしていないとき</p>	

【評価】 事故、火災への対策数－事業計画書の事故、火災への対策数 $5 - 5 = 0$

- ① 防火管理者の設置
- ② 消防計画の作成
- ③ 消火・通報及び避難の訓練の実施
- ④ 消防用設備の点検及び整備
- ⑤ 避難又は防火上必要な構造及び設備の維持管理並びに収容人員の管理

<p>【評価視点】 3(6)⑨ 防犯対策を講じているか？</p>	<p>【評価算式】 防犯対策数－事業計画書の防犯対策数</p>
<p>【算定資料収集方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・対策数の確認は事業計画書と㊦からの報告を基にする。 ・実地調査を行う。 <p>* 対策数はできる限る数値化させる。また、考え方の一つとして、前年と同じ目的の対策については、前年の実績値を基準とすることもある。</p>	
<p>【点数化】</p> <p>5点：算式結果が「0」であり、特に、特筆すべき事項があるとき</p> <p>4点：算式結果が「0」であり、特筆すべき事項があるとき</p> <p>3点：算式結果が「0」のとき</p> <p>2点：算式結果が「0」でないとき</p> <p>1点：把握をしていないとき</p>	
<p>【評価】 防犯対策数－事業計画書の防犯対策数 4－4＝0</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 施設・設備安全点検の実施 ② 職員、使用管理人による巡回点検の実施（開館時） ③ 防犯センサーによる機械警備の実施（閉館時） ④ 警備会社による巡回点検（夜間） 	

<p>【評価視点】 3(6)⑩ 衛生対策を講じているか？</p>	<p>【評価算式】 衛生対策数－事業計画書の衛生対策数</p>
<p>【算定資料収集方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・対策数の確認は事業計画書と㊦からの報告を基にする。 ・実地調査を行う。 <p>* 対策数はできる限る数値化させる。また、考え方の一つとして、前年と同じ目的の対策については、前年の実績値を基準とすることもある。</p>	
<p>【点数化】</p> <p>5点：算式結果が「0」であり、特に、特筆すべき事項があるとき</p> <p>4点：算式結果が「0」であり、特筆すべき事項があるとき</p> <p>3点：算式結果が「0」のとき</p> <p>2点：算式結果が「0」でないとき</p> <p>1点：把握をしていないとき</p>	
<p>【評価】 衛生対策数－事業計画書の衛生対策数 6－6＝0</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 受水槽清掃の実施 ② 汚水処理維持管理（浄化槽点検） ③ ろ過装置保守点検の実施 ④ 館内消毒の実施 ⑤ 館内清掃の実施 ⑥ プール水質検査の実施 	

<p>【評価視点】 3(6)⑩ 事前に市の承認を受けずに、本業務の一部を第三者に委託し、又は請け負わせているか？</p>	<p>【評価算式】 承認を受けない回数</p>
<p>【算定資料収集方法】 ・把握については⑩からの報告を基にする。</p>	
<p>【点数化】 5点：算式結果が「0」であり、速やかな対応によりトラブルを回避できたとき 4点：算式結果が「0」であるが、調整に時間がかかったとき 3点：算式結果が「0」のとき 2点：算式結果が「0」であるが市から指導を受けたとき 1点：算式結果が「1以上」のとき</p>	
<p>【評価】 承認を受け、委託している。</p>	

4 災害や目的外使用等に関すること

(1) 災害等の対応について

<p>【評価視点】 4(1)① 施設又は施設利用者に災害が生じたとき、あるいは、本業務の実施に関連して事故や災害等の緊急事態が発生した場合、速やかに必要な措置を講じるとともに、市を含む関係者に対して緊急事態の発生の旨を通報・連絡したか？</p>	<p>【評価算式】 通報・連絡しなかった回数</p>
<p>【算定資料収集方法】 ・把握については⑩からの報告を基にする。</p>	
<p>【点数化】 5点：算式結果が「0」であり、特に、特筆すべき事項があるとき 4点：算式結果が「0」であり、特筆すべき事項があるとき 3点：算式結果が「0」のとき 2点：算式結果が「1」のとき 1点：算式結果が「2以上」のとき</p>	
<p>【評価】 発生件数なし。</p>	

評価基準・根拠（総合福祉会館）

<p>【評価視点】 4(1)② 事故等が発生した場合、市と協力して事故等の原因調査にあたったか？</p>	<p>【評価算式】 事故等の原因調査に協力しなかった回数</p>
<p>【算定資料収集方法】 ・把握については⑩からの報告を基にする。</p>	
<p>【点数化】 5点：算式結果が「0」であり、特に、特筆すべき事項があるとき 4点：算式結果が「0」であり、特筆すべき事項があるとき 3点：算式結果が「0」のとき 2点：算式結果が「1」のとき 1点：算式結果が「2以上」のとき</p>	
<p>【評価】 発生件数なし。</p>	

<p>【評価視点】 4(1)③ 不可抗力が発生した場合、不可抗力の影響を早期に除去すべく早急に対応措置をとり、不可抗力により発生する損害・損失及び増加費用を最小限にするよう努めたか？</p>	<p>【評価算式】 早急に対応措置をとらなかった回数</p>
<p>【算定資料収集方法】 ・把握については⑩からの報告を基にする。</p>	
<p>【点数化】 5点：算式結果が「0」であり、特に、特筆すべき事項があるとき 4点：算式結果が「0」であり、特筆すべき事項があるとき 3点：算式結果が「0」のとき 2点：算式結果が「1」のとき 1点：算式結果が「2以上」のとき</p>	
<p>【評価】 発生件数なし。</p>	

(2) 目的外使用について

<p>【評価視点】 4(2)① 自動販売機及び公衆電話等の設置など、目的外使用に当たっては、予め市と協議するとともに承認を得たか？</p>	<p>【評価算式】 予め協議し、及び、承認を得なかった回数</p>
<p>【算定資料収集方法】 ・把握については⑨からの報告を基にする。 ・実地調査を行う。</p>	
<p>【点数化】 5点：算式結果が「0」であり、特に、特筆すべき事項があるとき 4点：算式結果が「0」であり、特筆すべき事項があるとき 3点：算式結果が「0」のとき 2点：算式結果が「1」のとき 1点：算式結果が「2以上」のとき</p>	
<p>【評価】 承認を得ている。</p>	

(3) 緊急時等の対応について

<p>【評価視点】 4(3)① 緊急時等の対策を実施しているか？</p>	<p>【評価算式】 緊急時対策数－事業計画書の緊急時対策数</p>
<p>【算定資料収集方法】 ・対策数の確認は事業計画書と⑨からの報告を基にする。 ・実地調査を行う。 *対策数はできる限る数値化させる。また、考え方の一つとして、前年と同じ目的の対策については、前年の実績値を基準とすることもある。</p>	
<p>【点数化】 5点：算式結果が「0」であり、特に、特筆すべき事項があるとき 4点：算式結果が「0」であり、特筆すべき事項があるとき 3点：算式結果が「0」のとき 2点：算式結果が「0」でないとき 1点：把握をしていないとき</p>	
<p>【評価】 緊急時対応マニュアル、緊急時連絡網を作成し、緊急時の発生に備えている。</p>	

(4) 自己評価制度について

<p>【評価視点】 4(4)① 自己評価制度を実施し、改善につなげているか？</p>	<p>【評価算式】 自己評価制度実施数÷事業計画書の自己評価制度実施数</p>
<p>【算定資料収集方法】 ・実施数の確認は事業計画書と㊦からの報告を基にする。 *実施数はできる限る数値化させる。また、考え方の一つとして、前年と同じ目的の実施については、前年の実績値を基準とすることもある。</p>	
<p>【点数化】 5点：算式結果が「0」であり、特に、特筆すべき事項があるとき 4点：算式結果が「0」であり、特筆すべき事項があるとき 3点：算式結果が「0」のとき 2点：算式結果が「0」でないとき 1点：把握をしていないとき</p>	
<p>【評価】 法人の運営方針に基づき事業計画を作成し、P D C A管理サイクルにより、適正に事業の運営を行っている。</p>	

5 団体の特性に関すること

(1) 指定管理者の経営状況について

<p>【評価視点】 5(1)① 指定管理者の経営状況は良好か？</p>	<p>【評価算式】 経営状況の不安要素数</p>
<p>【算定資料収集方法】 ・要素数数の確認は収支（損益）計算書、貸借対照表、財産目録等を基にする。</p>	
<p>【点数化】 5点：算式結果が「0」であり、特に、特筆すべき事項があるとき 4点：算式結果が「0」であり、特筆すべき事項があるとき 3点：算式結果が「0」のとき 2点：算式結果が「0」でないとき 1点：把握をしていないとき</p>	
<p>【評価】 経営状況は良好である。</p>	

(2) 研修等について

<p>【評価視点】 5(2)① 本業務の実施に必要な資格者及び人材を確保し、必要な研修等を行っているか？</p>	<p>【評価算式】 人材確保及び必要な研修等の実施と事業計画書の人材確保及び必要な研修等との比較</p>
<p>【算定資料収集方法】 ・人材の確保と研修等の実施の確認は事業計画書と④からの報告を基にする。</p>	
<p>【点数化】 5点：収支計画書の予算の範囲内で、管理運営に支障がない体制が確保され、かつ、職員研修が計画どおりに遂行され、特筆すべき事項があると見受けられるとき 4点：収支計画書の予算の範囲内で、管理運営に支障がない体制が確保され、かつ、職員研修が計画どおりに遂行されているとき 3点：概ね計画どおりの管理執行体制が確保され、かつ、職員研修が計画どおりに遂行されているとき 2点：収支計画書の予算の範囲を越え、概ね計画どおりの管理執行体制が確保され、又は、職員研修が計画どおりに遂行されていないとき 1点：管理執行体制の不備により、管理運営に支障が見られ、又は、職員研修が計画どおりに遂行されていないとき</p>	

【評価】 管理運営に支障がない体制が確保され、かつ、職員研修が計画どおりに遂行されている。