

指定管理者制度導入施設における
管理運営状況の点検・評価について

平成21年5月

(令和6年4月改定)

名古屋市

目 次

1 趣旨	・・・	1
2 目的	・・・	1
3 対象施設	・・・	1
4 点検・評価の流れ	・・・	1
5 実施内容	・・・	3
(1) 指定期間前	・・・	4
(2) 指定管理業務実施前	・・・	6
(3) 指定管理業務実施中	・・・	7
(4) 指定管理業務実施後	・・・	9
(5) 点検・評価結果の活用等	・・・	14
6 その他	・・・	15
《参考》書式例	・・・	16

1 趣旨

指定管理者制度導入施設において適切な管理運営がなされ、一層のサービス向上が図られるよう、指定管理者の管理運営状況を点検・評価するために必要な事項を定める。

2 目的

- (1) 指定管理者の管理運営状況を点検・評価し、その結果を公表することにより、設置者としての説明責任を果たすとともに、サービス水準の維持・向上を図る。
- (2) 点検・評価の結果を踏まえ、施設の管理運営方法や次期選定条件等を改善し、よりよい施設運営をめざす。
- (3) 指定管理者の実績を把握し、次期選定に活用することにより、指定管理者の意欲向上を図る。

3 対象施設

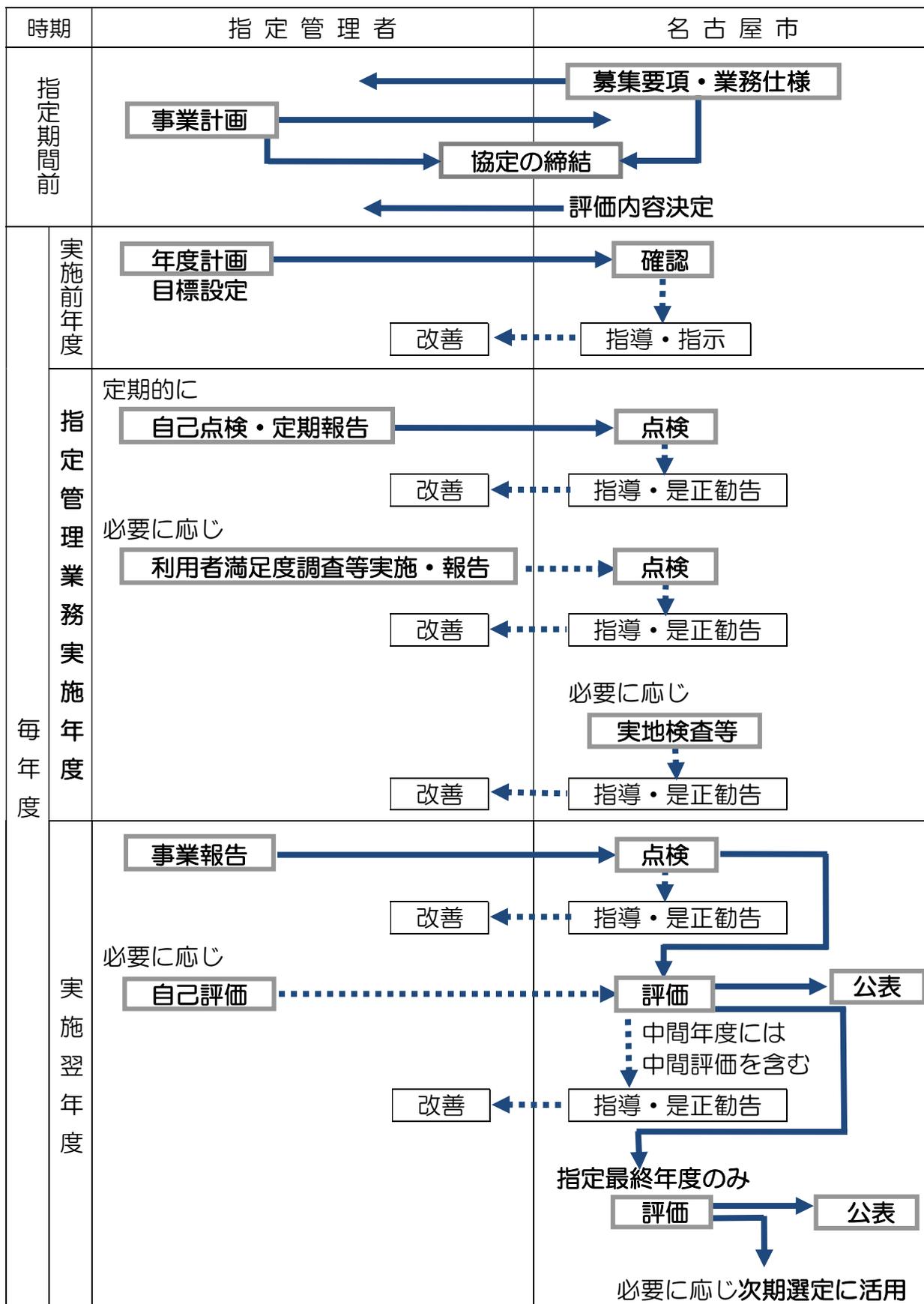
この冊子による点検・評価の対象となる施設は、地方自治法(昭和22年法律第67号)第244条第1項により名古屋市が設置した公の施設のうち、同法第244条の2第3項により名古屋市が指定したもの(指定管理者)が管理を行う施設とする。

ただし、施設の設置目的・特性・管理運営の面から、統一的な評価になじまず、他の代替的な点検・評価手法によることが適当と認められる場合は、5(1)から5(4)ウに基づく点検・評価方法をとらないことができるものとする。なお、その場合には、公表する方法についても5(4)エによらない方法とすることができるものとする。

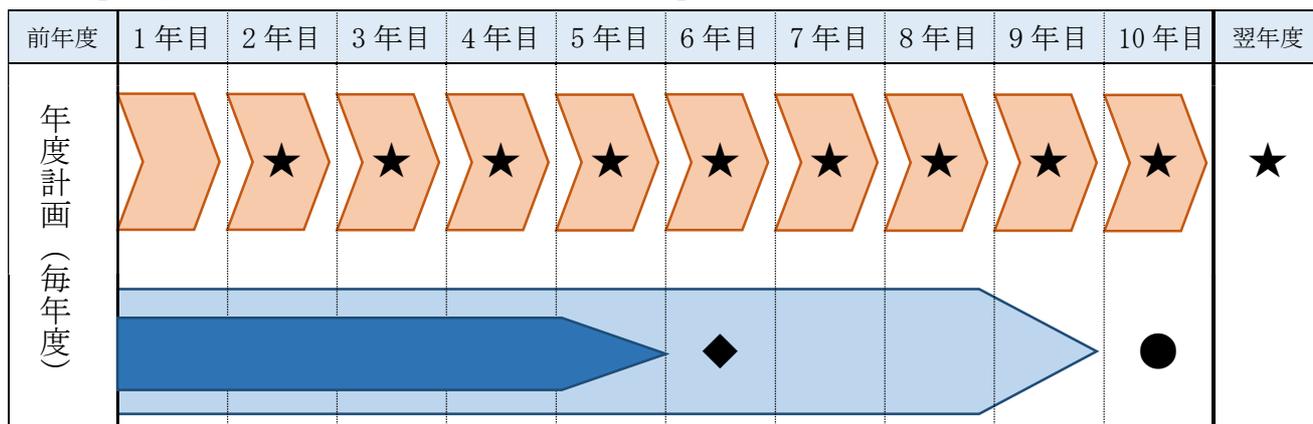
4 点検・評価の流れ

管理運営におけるPDCAサイクル(Plan:計画 Do:管理運営 Check:点検・評価 Action:改善、点検・評価結果の活用)の一環として点検・評価を実施し、目標管理を徹底させ、適正な管理運営の確保及びサービス水準の維持向上を図る。

5 実施内容



【指定期間が10年の場合の評価サイクル】



※ それぞれ★は年度評価、◆は中間評価、●は指定期間を通じた評価の実施時期

(1) 指定期間前

指定管理者の募集に際しては、市が必要とする指定管理業務の内容や要求水準等を募集要項、業務仕様書等に記載する。

次期指定管理者との協定締結に際しては、募集要項、業務仕様書、次期指定管理者から提出された事業計画書等における提案内容等を基に、協定書を作成し、指定管理者が行う業務内容や提出書類等を明確にする。

上記の内容を基に、指定管理者の管理運営状況を評価するために必要な評価項目や評価時の判断基準の設定などを行い、評価内容を決定する。その際、必要があれば、指定管理者となる団体と調整を行うものとする。また、指定管理業務実施中であっても、必要があれば、評価項目や判断基準など、評価内容の見直しを行うこととする。

なお、指定管理者による施設の管理運営状況を市が評価し、その結果については公表するとともに、指定期間を通じた評価の結果は、必要に応じて次期選定に活用する旨を、募集要項及び協定書に記載し（「指定管理者制度の運用に関する指針」5（5）ウ、5（8））、あらかじめ指定管理者に評価内容を提示する。

【評価項目の設定】

次表の大項目－小項目の体系により、施設の設置目的や指定管理者の業務内容等を踏まえ、施設ごとに、当該施設の管理運営状況を評価するのにふさわしい項目を、施設を所管する局区室（以下「所管局」という。）で設定する。

大項目	小項目		説明
基本事項	共通項目	平等利用	市民の利用にあたって不公平が生じていないか。
		開館の実績	利用日・利用時間が遵守されているか。
		情報管理	情報の管理・保護が適切になされているか。
		職員体制	職員の配置、勤務実績、労働環境等は適切か。
		法令等の遵守	法令、協定書等を遵守しているか。
	事故・災害等への対策・対応	事故・災害等発生時の対策・対応が行われているか。	
	個別項目	※施設の性質に応じて個別に設定 例) 関係機関との連携、環境配慮、研修指導	
維持管理	共通項目	建物・設備の保守管理	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。
		警備業務	安全で安心感のある環境を確保しているか。
		清掃業務	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。
		備品の管理	備品が適切に管理されているか。
	個別項目	※施設の性質に応じて個別に設定 例) 衛生管理、植栽・植木等の維持管理	
サービス	個別項目	※施設の性質に応じて個別に設定（当該施設のサービス全般を評価できるよう適切な項目を設定する。） 例) 利用実績、事業実施状況、利用案内、窓口対応、接客態度、広報・PRの実施、利用者の苦情・要望の把握・対応、意見聴取、利用者満足度	

経費等	共通項目	執行状況	指定管理料の執行等は、適正になされているか。
	個別項目	※施設の性質に応じて個別に設定 例) 収支状況、再委託	
その他 ※「基本事項」、 「維持管理」、「サービス」、「経費等」のいずれにも該当しない小項目がある場合に設定	個別項目	※施設の性質に応じて個別に設定	

【判断基準の設定】

評価時の判断基準として、評価項目の評価を行う際に確認すべき具体的内容を施設ごとに設定する。なお、必要があれば、小項目の下にさらに項目を設けた上で設定するなどの工夫をし、必要な点検が確実に行われるようにする。(判断基準の例は19～23頁に掲載)

(2) 指定管理業務実施前

ア 翌年度の事業計画の作成

毎年度開始前に、指定管理者に翌年度の事業計画書を作成させ、指定管理業務の実施計画や指定管理業務を実施するにあたって必要な目標（基準値：確保すべき業務の水準や達成目標等）を明らかにする。

【目標（基準値）の設定】

年度計画書において設定された目標が達成されているかについては、評価項目の評価時に確認することとし、評価時の判断基準に、「目標が達成されているか」を加える。

目標は、達成度を客観的に判断できるよう、できる限り具体的なものとし、数値等の指標であることが望ましい。また、過去の実績、社会情勢、施策の変化等を踏まえ、合理的に達成可能と考えられる水準（必要最低限の水準）が設定されるよう指定管理者を指導し、必要が生じた場合には、指定管理者と協議の上、見直すこととする。

なお、指標としては、以下のような値が考えられる。

- ・ 提案時の事業計画に掲げられている値を設定
- ・ 当該施設の過去の実績を基に設定
- ・ 類似施設の実績を基に設定（他の施設と比較することが適切であるかについては十分な検討が必要）

イ 翌年度の事業計画の確認

アにより指定管理者から提出された翌年度の事業計画書を確認し、必要があれば内容の修正を求めるなど、適切な指導・指示を行う。

(3) 指定管理業務実施中

ア 指定管理者による自己点検・定期報告

指定管理者に、施設の管理運営状況、利用状況等を自己点検させ、定期的に、その結果を報告させるものとする。

なお、報告の時期、報告内容、業務報告書などの報告書類の種類や様式、その他報告事項の詳細については、所管局で定め、あらかじめ指定管理者に提示するものとする。

イ 利用者意見等の把握

必要に応じ、指定管理者に、利用者満足度調査、利用者との会議の開催など、事前に定めた方法で利用者の意見や実態を把握させ、報告させるものとする。

【利用者満足度調査の実施について】

指定管理者が利用者満足度調査を行う場合には、所管局があらかじめ内容を確認又は提示するものとする。

なお、調査項目は、以下の項目を参考に、当該施設の設置目的や指定管理者の業務内容等を踏まえ、指定管理者の管理運営状況を把握し、今後の業務改善等に活用できるよう施設ごとに設定する。

◎調査項目の例

<利用者層の把握>

- ・ 来館回数
- ・ 年齢・性別
- ・ 住まい（市内在住か否か等）
- ・ 来館時の交通手段
- ・ 来館の目的（複数回答可）

<広報の効果の把握>

- ・ 来館しようと思ったきっかけ（複数回答可）

<サービスに対する満足度の把握>

- ・ 全体としての満足度
- ・ 職員の接遇
- ・ 施設や設備の清潔さ
- ・ また利用したいか否か
- ・ 事業の参加回数
- ・ 事業の満足度

<その他>

- ・ 安全対策（危険を感じるような場所や対応がないか）
- ・ その他の意見・要望

ウ 市による点検

ア、イにより指定管理者から提出された報告書類を速やかに点検するとともに、必要があれば、現場での調査、点検等の実地検査や指定管理者とのヒアリングなどにより、自らも管理運営状況の点検を行うものとする。

なお、必要に応じ、指定管理者自身の財務状況に関する書類の提出を求めなどして、指定管理者の経営状況の把握を行うものとする。

(4) 指定管理業務実施後

ア 事業報告

指定管理者は、毎年度終了後、事業報告書を作成し、市に提出することとなっている。(地方自治法第244の2第7項)

所管局は、報告期限や報告書の項目等必要な事項を、あらかじめ提示するものとする。

イ 事業報告の点検

アにより指定管理者から報告された内容を速やかに点検する。

ウ 市による評価

指定管理業務の履行確認を中心とした毎年度の評価(年度評価)及び指定期間を通じた総合的な評価(指定期間を通じた評価)に加え、指定期間が5年を超える場合には中間評価を実施する。

評価は、所管局にて実施し、評価結果に十分な客観性を与えるため、複数の職員での議論または確認のプロセスを経るものとする。評価結果を確定するにあたっては、指定管理者との間でヒアリング等を実施し、公正な評価に努めるものとする。

なお、所管局が評価を実施するにあたり、必要があれば、指定管理者に対し、自己評価の実施及びその結果の報告を求めることができるが、その場合には、実施内容及び報告内容についてあらかじめ定めておくことが必要である。

(ア) 年度評価

毎年度終了後に、(3)ウ及び(4)イの結果等(指定管理者自身の経営状況の点検結果は含めないものとする。)に基づき、指定管理者の管理運営状況の評価を行う。

評価は、以下のa～cの手順で実施する。

a 評価シートの作成

施設ごとに設定した評価項目を基に、評価シートを作成する。評価シートの項目は以下の(a)～(b)とする。(評価シートの例は17頁に掲載)

(a) 基本情報

- ・ 指定管理者名
- ・ 主な業務内容
- ・ 評価対象期間
- ・ 指定期間

(b) 評価結果

- ・ 小項目とその評価結果
- ・ 特記事項
- ・ 総合評価（所管局のコメント・特記事項等）

b 小項目の評価

判断基準、目標の達成度合い等により評価項目ごとに以下の4段階の評価区分を設定する。

◎	計画された業務水準を大きく超える、効果的な独自の取組みを実施するなど、特にめざましい成果があった。
○	計画された業務水準を概ね達成した。
△	再三の指導や是正勧告の結果、計画された業務水準を概ね達成した。
×	計画された業務水準を達成できなかった。

なお、○及び△の場合の「概ね達成した」とは、水準を達成した場合及び水準を若干下回った場合並びに水準を達成できなかったことに合理的な理由がある場合を言う。

[合理的な理由がある場合の例]

- ・ 指定管理者に原因や帰責事由がない場合（天候不順などによるイベント中止、予測不可能な事象による利用者減等）

また、評価を行う際には、必要に応じ、チェックシート等の補助シートを作成して実施する。（チェックシートの例は18頁に掲載）

c 総合評価（所管局コメント・特記事項等）

b の評価結果を基に、総合的な見地から所管局としてコメントをする。なお、めざましい成果や取組み、状況の変化に伴う計画の変更、やむを得ない事情により計画が達成されなかった等、特筆すべき事項があれば明らかにする。

(イ) 指定期間を通じた評価

指定期間の最終年度に、指定期間の初年度から最終年度の前年度までにおける指定管理者の管理運営実績を総合的に評価する。

評価は、施設ごとに評価シートを作成し実施する。なお、評価シートの項目は以下の a～f の項目を基本とするが、c～e については、施設の特性等を勘案し、必要に応じ、加除、修正をし、設定することができるものとする。（評価シートの例は 24 頁に掲載）

a 基本情報

指定管理者名、主な業務内容、評価対象期間

b 管理運営状況（評価結果の推移）

指定期間中（最終年度の前年度まで）の年度評価における小項目の評価結果と総合評価（所管局のコメント・特記事項等）の内容

c 利用状況等（具体的な取組みや成果等）

指定期間中（最終年度の前年度まで）の利用状況（利用実績）の推移、利用状況改善につながる利用促進等の具体的な取組み、利用状況が悪化している場合はその理由等

d 収支状況等（具体的な取組みや成果等）

指定期間中（最終年度の前年度まで）の収支状況の推移、収支状況の改善につながる収入増・経費節減等の具体的な取組み、収支状況が悪化している場合はその理由等

e 利用者の意見や満足度等

利用者の意見、利用者満足度等の内容や推移等の利用者のニーズや実態等

f 総合評価（所管局のコメント・特記事項等）

総合的な見地からの所管局としてコメント、優れた取組みや大きな成果、指定管理者の非による業務不履行や事故等で重大な事項等

(ウ) 中間評価

指定期間が 5 年を超える施設については、指定管理運営実績の中間評価を実施するものとする。

指定期間が 10 年以内の場合は、指定期間の半分が経過する翌年度に、指定期間の初年度から中間評価を行う前年度までにおける実績を総合的に評価する。

指定期間が 10 年を超える場合は、5 年が経過するごとに、その翌年度に、当該 5 年における実績を総合的に評価する。ただし、指定期間の残存期間が 10 年以内となる場合は、上記の指定期間が 10 年以内の考え方に準じて、評価を行うものとする。

評価は（４）ウ（イ）による指定期間を通じた評価に準じて実施する。

エ 評価結果の公表

毎年度、（４）ウ（ア）による年度評価の結果を公表する。

また、指定期間の最終年度においては、（４）ウ（イ）による指定期間を通じた評価の結果を、中間評価を行う年度においては、（４）ウ（ウ）による中間評価の結果をそれぞれ年度評価の結果と併せて公表する。

公表は、所管局による評価結果を総務局にてとりまとめ、ホームページ等を通じて行うものとする。

【公表内容】

◎施設ごとに公表する項目

以下の項目を基本とする。

<年度評価の結果>

- ・ 評価シート
- ・ 施設の現状（各年度の施設の管理運営実績等）

<指定期間を通じた評価の結果>

- ・ 評価シート

<中間評価の結果>

- ・ 評価シート

※複数施設を取りまとめて評価シート等を作成している場合は、総務局と協議のうえ、取りまとめた形での公表も可能とする。

オ 評価スケジュール

評価を実施するにあたっては、以下のようなスケジュールが標準的なものとして考えられるが、評価内容や各施設の事情によりこれ以外のスケジュールで行うことも可能である。

時期	評価に係る事務 (指定管理者)	評価に係る事務 (名古屋市)	(指定最終年度の場合) 選定事務等
4月	事業報告等	前年度までに実施した点検・評価等	次期選定に向けた検討
5月		評価	
6月			
7月	ヒアリング等		公募
8月		評価確定	選定
9月		公表	↓ 候補者決定
10月			
11月			議決
12月			
1月			
2月	次年度計画	次年度目標確認	
3月			

(5) 点検・評価結果の活用等

ア 結果のフィードバック

指定管理者の意欲向上や業務改善の促進を図るため、評価結果は指定管理者にフィードバックする。

イ 指導・是正勧告等

市長は、(3)ウ、(4)イ・ウにより、適正な管理運営の確保のため、指定管理者において何らかの是正措置をとる必要がある場合には、指定管理者に対し、速やかに指導・是正勧告等を行う。(「指定管理者制度の運用に関する指針」5(9)エ(ア))また、指定管理者が是正勧告に対する是正措置を実施するにあたっては、改善計画書を作成して市に提出する。

<指定管理者に対する指導・是正勧告等の流れの一例>

a 指導・是正勧告

- ・是正勧告に対して、指定管理者は改善計画書を提出し、計画に沿って是正措置をとる。

↓

b (再三の指導・是正勧告に対しても従わない場合等)

↓

c 是正指示

- ・指定管理者は是正措置を行い、市に対して報告する。

↓

d (指示に従わないとき、その他指定管理者による管理運営を継続することが適当でないとき)

↓

e 指定の取消し又は期間を定めて管理の業務の全部又は一部の停止を命ずる。

ウ 市における改善

(3)ウ、(4)イ・ウによる点検・評価結果を分析し、必要があれば、是正措置の実施や次期の指定管理者の選定に向けた仕様・選定条件等の改善(管理運営方法の見直し、募集要項・業務仕様書の改善、選定基準の見直し、協定書記載事項の見直し等)を行う。

エ 次期選定への活用

(4) ウ(イ)による指定期間を通じた評価の結果は、選定委員会に提出するものとし、当該評価を受けた指定管理者が次期の指定管理者の選定の際に審査の対象となる場合には、当該評価の結果を審査に反映させることができるものとする。

6 その他

この冊子を教育委員会の所管する施設について適用する場合は、適宜、「市」又は「市長」を「教育委員会」と読み替えるものとする。

《 参 考 》 書 式 例

目 次

1 評価シート例（年度評価）	・・・	17
2 チェックシート例（年度評価）	・・・	18
3 評価シート例（指定期間を通じた評価）	・・・	24

1 評価シート例（年度評価）

〇〇センターの管理運営状況

1 基本情報

<所管局: >

指定管理者			
主な業務内容			
評価対象期間		指定期間	

2 評価結果

評価項目			評価区分	特記事項
1 基 本 事 項	(1) 平等利用	市民の利用にあたって不公平が生じていないか。		
	(2) 開館の実績	利用日・利用時間が遵守されているか。		
	(3) 情報管理	情報の管理・保護が適切になされているか。		
	(4) 職員体制	職員の配置、勤務実績、労働環境等は適切か。		
	(5) 法令等の遵守	法令、協定書等を遵守しているか。		
	(6) 事故・災害等への対策・対応	事故・災害等発生時の対策・対応が行われているか。		
2 維 持 管 理	(1) 建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理されているか。		
	(2) 警備業務	安全で安心感のある環境を確保しているか。		
	(3) 清掃業務	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。		
	(4) 備品の管理	備品が適切に管理されているか。		
3 サ ー ビ ス	(1) 利用実績	当初の目標通りの利用実績を挙げているか。		
	(2) 事業実施状況	計画通り事業が実施されているか。		
	(3) 広報・PRの実施	利用促進のための取組みを実施しているか。		
	(4) 接客態度	接客態度、名札、服装等は適切か。		
	(5) 苦情・要望の把握・対応	利用者の意見、苦情を受けて、迅速に対応できているか。		
	(6) 利用者満足度	利用者の満足度を把握し、必要に応じて対応しているか。		
4 経 費 等	(1) 執行状況	指定管理料の執行等は適正になされているか。		
	(2) 収支状況	当初の予定通りの収支状況になっているか。		
	(3) 再委託	再委託の方法は適正か。		

【総合評価】

所管局のコメント・特記事項等

【評価項目ごとの判断基準の例】

判断基準としては、例えば、以下のようなものが考えられ、この中から必要なものを抽出することや新たな基準を作成することなどにより、各施設にふさわしい基準を設定する。

<基本事項>

○平等利用

- ・ 特定のものに有利あるいは不利な取扱いをしていないか。
- ・ 不必要な利用制限等を行っていないか。
- ・ 使用許可が適切になされているか。(許可申請が競合した場合の抽選方法等は適当であるか。)
- ・ 全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。

○開館の実績

- ・ 仕様書通りに開館しているか。

○情報管理

- ・ 情報の取扱いに関するマニュアルが作成され周知されているか。
- ・ 管理業務に関する情報の取扱いは適切か。
- ・ 個人情報保護の規程が設けられ周知されているか。
- ・ 個人情報の取扱いは適切か。
- ・ 管理する個人情報について、漏洩、滅失、改ざん等の防止のために必要な措置が講ぜられているか。
- ・ 個人情報の保護に関する研修を実施し、職員が内容を熟知しているか。
- ・ 文書の管理・保存が適切に行われているか。

○職員体制

- ・ 職員の配置状況は適切か。(計画通り人員を配置しているか。有資格者を適切に配置しているか。)
- ・ 職員の勤務実績を記録し、管理しているか。
- ・ 職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。
- ・ 適切な労働環境が保持されているか。(最低賃金をクリアしているか。労働基準監督署の行政指導が入っていないか。労働基準法、労働安全衛生法を遵守しているか。)

○法令等の遵守

- ・ 関係法令等を遵守しているか。(地方自治法、施設設置条例、規

則、消防法、ビル管理法、労働基準法、労働安全衛生法、個人情報保護法、名古屋市情報あんしん条例、名古屋市個人情報保護条例等)

- ・ 協定書、募集要項、業務仕様書、事業計画書に従って業務が履行されているか。
- ・ 法定点検、届出等が適切になされているか。

○事故・災害等の対策・対応

- ・ 事故・事件発生時の対応についてマニュアルが整備され、周知されているか。
- ・ 緊急時の連絡先（例：近隣の病院等）等が明示されているか。
- ・ 病気・負傷等に対応するためのマニュアルが整備され、周知されているか。
- ・ 地震、台風、火災等災害発生時の対応についてのマニュアル、責任体制、連絡網等が整備され、周知されているか。
- ・ 消防法上の措置がなされているか。（防火管理者の選任がされているか、消防計画が作成されているか等）
- ・ 災害発生時の避難誘導や犯罪の通報等利用者の安全確保に関する研修・訓練を行い、職員が内容を熟知しているか。
- ・ 事故発生時に適切な対応を行ったか。
- ・ 災害発生時に適切な対応を行ったか。
- ・ 必要な保険に加入しているか。

○関係機関との連携（関係機関等との連携や協働が図られているか。）

- ・ 地域、関係団体との連絡体制ができているか。適切に連絡を行っているか。
- ・ 関係機関とのトラブルがなかったか。あった場合には速やかに解決にあたり、再発防止に努めたか。
- ・ 他施設との連携、情報の共有化が図られているか。

○環境配慮（環境に配慮した取組みを行っているか。）

- ・ リサイクル品の使用、廃棄物処理の方法等は適切か。
- ・ 光熱水消費量の抑制等の省エネルギーが適切に実施されているか。

○研修指導（職員に対する教育が十分に行われているか。）

※他の小項目で関連する研修等の実施について点検（例：「接客態度」の項目で接客研修の実施を点検）しない場合に小項目として設定

- ・ 職員の資質向上のために研修を実施しているか。

<維持管理>

○建物・設備の保守管理

- ・ 設備（空調、照明等）の管理は適切に行われているか。
- ・ 機器が常に使用できるように整備されており、利用に支障をきたす状態のまま放置されていないか。
- ・ 法定保守点検は、法定基準に基づいた点検内容、時期等を実施されているか。
- ・ 所定の施設点検を行い、報告がなされているか。
- ・ 点検記録は整備、保管されているか。
- ・ 整備・修繕・事故・故障の履歴が整備、保管されているか。
- ・ 点検により異常が認められた場合に、修繕、交換等適切な措置を速やかに行っているか。
- ・ 修繕内容について記録するとともに、定期的に市に報告されているか。

○警備業務

- ・ 鍵の管理や建物の施錠は確実にされているか。
- ・ 職員不在時の警備体制が明確化されているか。
- ・ 計画通り警備がなされているか。
- ・ 不審者等に対応するためのマニュアルが整備されているか。
- ・ 業務日誌等の記録は整備、保管されているか。

○清掃業務

- ・ 所定の回数が実施されているか。
- ・ 目立った汚れがなく、清潔に保たれているか。
- ・ 業務日誌等の記録は整備、保管されているか。

○備品の管理

- ・ 備品台帳が整備されており、市貸与備品と指定管理者所有備品とが明確になっているか。
- ・ 適切に備品を管理し、良好な状態に保っているか。
- ・ 利用者への貸出備品の管理は適切に行われているか。

○衛生管理

- ・ 入浴や食事サービスについて定められた点検、検査を行っているか。
- ・ 病虫害の発生を抑えるように努めているか。
- ・ ごみは衛生的に管理しているか。
- ・ 入所者に対する感染症等の予防、発生時の対応方策や体制が整っているか。

○植栽・植木等の維持管理

- ・ 植栽等が適切に剪定されているか。除草がされているか。
- ・ 良好な景観が保たれているか。

<サービス>

○利用実績

- ・ 目標に達しているか。
- ・ 利用実績に関する帳簿が作成され、適切に保存されているか。
- ・ 利用実態の分析がされ、対応策を講じているか。

○事業実施状況

- ・ 計画通り実施されているか。
- ・ 計画通り〇〇が図られたか。
- ・ 満足度の高い内容であったか。目標としていた満足度を達成できたか。(※「利用者満足度」の項目で点検する場合は必要なし)
- ・ 事業の計画書が整備、保管されているか。

○利用案内・窓口対応

- ・ 案内表示等を高齢者、障害者、子どもに配慮したものとしているか。
- ・ 料金の一覧表等がわかりやすく掲示されているか。
- ・ 速やかに窓口での処理が行われているか。

○接客態度

- ・ 挨拶や言葉遣い、名札、服装、態度、対応は適切か。
- ・ 接遇に関する研修を実施し、職員が内容を熟知しているか。

○広報・PRの実施

- ・ 計画通りの取組みがなされているか。
- ・ 利用促進のため広報の取組みを実施しているか。
- ・ パンフレット類は整備されているか。
- ・ ホームページは更新されているか。見易いか。

○利用者の苦情・要望等の把握・対応

- ・ 利用者の意見や苦情を受け付ける環境を整備しているか（会議の実施、意見箱の設置等）。
- ・ 利用者の意見、苦情等を受けて、必要な対応を迅速にとることができる体制を構築しているか。
- ・ 把握した利用者の意見、苦情等に適切に対応しているか。
- ・ 利用者とのトラブルがあった場合には速やかに解決にあたり、再発防止に努めたか。

- ・ 意見や苦情、トラブル等を記録し、対応経過を市に報告しているか。
- ・ 利用者のニーズを把握するための方策を立てて実行しているか。

○利用者満足度

- ・ 計画通り利用者満足度調査が実施されているか。
- ・ 満足度調査の実施方法は適切であったか。
- ・ 一定の満足度が得られているか。
- ・ 調査結果を分析し、対策を講じているか。

<経費等>

○執行状況

- ・ 経理に関する帳簿が作成され、適切に保管されているか。
- ・ 指定管理料は適正に執行されているか。
- ・ 定められた使用料（利用料金）を適正に収受しているか。
- ・ 金銭等の管理を規定等に沿って適正に行っているか。
- ・ 適正な減免を行っているか。

○収支状況

※コスト削減が過度に行われることによりサービスの質が低下することのないよう留意する。

- ・ 計画通りの収支率であるか。
- ・ 計画通りの使用料収入であるか。
- ・ 計画通りの利用料金収入であるか。
- ・ 管理経費が計画通り縮減されているか。縮減の努力がなされているか。
- ・ 収支改善の努力がなされているか。
- ・ 事業の実施方法を見直し、より効率的な方法に改めているか。

○委託

- ・ 業務の全部をあるいは主たる業務を一括して第三者に委託し、又は請け負わせていないか。
- ・ 一部委託の場合は、事前に市の承認を受けた事業者へ委託しているか。
- ・ 委託事業者の業務の遂行を点検・確認しているか。
- ・ 委託事業者に市との協定を遵守させているか。適切に指導しているか。

3 評価シート例（指定期間を通じた評価）

〇〇センターにおける指定管理者の管理運営実績

1 基本情報

<所管局： >

指定管理者	
主な業務内容	
評価対象期間	

2 管理運営状況（評価結果の推移）

評価項目	評価区分			特記事項
	年度	年度	年度	
1 基本事項	年度	年度	年度	
(1) 平等利用				
(2) 開館の実績				
(3) 情報管理				
(4) 職員体制				
(5) 法令等の遵守				
(6) 事故・災害等への対策・対応				
2 維持管理	年度	年度	年度	
(1) 建物・設備の保守点検				
(2) 警備業務				
(3) 清掃業務				
(4) 備品の管理				
3 サービス	年度	年度	年度	
(1) 利用実績				
(2) 事業実施状況				
(3) 広報・PRの実施				
(4) 接客態度				
(5) 苦情・要望の把握・対応				
(6) 利用者満足度				
4 経費等	年度	年度	年度	
(1) 執行状況				
(2) 収支状況				
(3) 再委託				
年度ごとの総合評価（所管局のコメント・特記事項等）				
年度				
年度				
年度				

3 利用状況等

具体的な取組みや成果等

4 収支状況等

具体的な取組みや成果等

5 利用者の意見や満足度等

利用者の意見や満足度等の内容・推移

6 総合評価

所管局のコメント・特記事項等

この冊子に関する問合せ先

名古屋市総務局行政改革推進課

電話： 052-972-2181

ファックス： 052-972-4109

電子メール： a2180@somu.city.nagoya.lg.jp

この冊子は、古紙パルプを含む再生紙を使用しています。