

福岡市男女共同参画推進センターの管理運営業務の評価基準

1 評価対象期間

令和6年4月1日～令和7年3月31日

2 指定管理者

福岡県建物管理事業協同組合・㈱福岡市民ホールサービスグループ

3 評価方法

指定管理者による施設の管理運営に関し、法令、条例、協定書等に基づき適正かつ確実なサービスが提供されているか、サービスの安定的、継続的な提供が可能な状態にあるかについて、各種報告書や利用者アンケート結果、現地調査などの方法により情報を収集し、評価を行います。

4 評価のポイント

「業務の履行」「サービスの質」「経済性・効率性」の3つの評価項目ごとに評価を行い、「成果をあげた取組」「不適切な行為」を加味し、その評価結果を基に「総合評価」を行っています。

1 業務の履行に関する評価のポイント

1 施設の運営

- | | |
|-------------|---|
| (1) 人員体制 | 業務計画書に則し、人員を適正に配置している。 |
| (2) 法令等遵守 | 法令、条例等に基づき、必要な点検、報告等を行っている。 |
| (3) 経理事務 | 専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行っている。 |
| (4) 受付・接遇 | 利用・減免等の手続きも接遇が適切である。 |
| (5) 館内掲示 | 掲示、配布の管理、休館日のお知らせが適切である。 |
| (6) 使用料徴収等 | 徴収・収納事務が適切である。 |
| (7) 緊急対応 | 事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されている。
緊急時のマニュアルが整備され、定期的に訓練等を行っている。 |
| (8) 研修の実施 | 業務計画書に則し、計画的に研修等を実施している。 |
| (9) 個人情報保護 | 個人情報保護に関する規程が整備されている。
個人情報の漏洩、滅失等の事故防止対策を講じている。 |
| (10) 暴排条例遵守 | マニュアル作成、ポスター等掲示を行っている。 |

2 施設の維持管理

- | | |
|--------------|---|
| (11) 法定点検 | 点検・届出、書類の保管等は適切である。 |
| (12) 設備等管理 | 破損・老朽化の確認・対応は適切である。
適切な室温調整、省エネの対応がなされている。 |
| (13) 清掃の実施 | 仕様書に基づき適切な清掃が実施されている |
| (14) 警備の実施 | 仕様書に基づき適切な警備が実施されている |
| (15) 施設の管理 | 仕様書に基づき開館日・開館時間を遵守している。
事故防止及び安全確保のために必要な対策を講じている。 |
| (16) 委託(再委託) | 外部委託の内容は、事前に市の承認を受けており、適切である。
外部委託事業者に対して仕様書等を遵守させている。 |
| (17) 小規模修繕 | 修繕に際して事前協議・報告がなされ、適切に完了している。 |

(18) 備品・託児 適正な管理、予算の執行がされている。

3 提案事業の実施

(19) 提案事業の実施状況 計画通りに事業が実施され、事業内容が適切である。

2 サービスの質に関する評価のポイント

1 利用者満足度

(20) 利用者アンケート 利用者アンケート調査を実施し、アンケートに基づき、適切な取り組みが実施されている。

(21) 苦情等対応 苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応し、遅滞なく市に報告している。

3 経済性・効率性に関する評価のポイント

1 収支の実績 収支予算書の範囲内で適正に予算を執行している。

2 経費の縮減 経費の縮減に努めている。

4 その他施設の管理運営にあたり工夫し成果をあげた取組等（加点事項）

5 指定管理業務における不適切な行為（減点事項）

6 総合評価

1 上記の5つの評価項目の評価結果を基に、評価している。

2 上記のほか、評価できる点、改善が必要な点について記載している。

5 各項目の評価基準

際立つ成果が挙げられている。 5点

取組みや成果に優れている部分がある 4点

仕様項目、サービス水準が一定の目的を達成している 3点

不十分な部分があるが、是正、改善が見込まれる 1点

取組みが無い、不達成であり問題がある 0点

1	1-3-(19)以外の1については上記の評点	
1-3-(19)	優れている	20点
	標準	10点
	劣っている	5点
2	優れている	10点
	標準	7点
	劣っている	3点
3	優れている	10点
	標準	5点
	劣っている	1点
4	特筆すべき成果1項目につき 5点加算	
5	業務の停止・改善指導等の実績による減点	
減点項目		減点
業務の停止		▲ 40
改善指導(厳重注意)		▲ 20
改善指導(注意)		▲ 10

総合評価の目安			
121点以上		A	非常に優れている
91点～120点		B	優れている
61点～90点		C	標準
31点～60点		D	少し劣っている
30点以下		E	劣っている