

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

指定管理者

福岡県建物管理事業協同組合・(株)福岡市民ホールサービスグループ
- 2

評価対象期間

令和7年4月1日から令和8年3月31日
- 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、評価を行う。
- 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」を行う。

1 業務の履行に関する評価のポイント（配点110点）		
1 施設の運営（配点50点）		
(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（配点40点）		
(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（配点20点）		
(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（配点20点）		
1 利用者満足度（配点20点）		
(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（配点20点）		
1 収支の実績（配点10点）	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（配点10点）	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。	

5 各項目の評価基準

項目1「業務の履行」（3(19)以外）	
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

項目1「業務の履行」（3(19))	
優れている	20点
標準	10点
劣っている	5点

項目2「サービスの質」	
優れている	10点
標準	7点
劣っている	3点

項目3「経済性・効率性」	
優れている	10点
標準	5点
劣っている	1点

項目4「成果をあげた取組」	
特筆すべき成果1項目につき 5点加算	

項目5「不適切な行為」	
減点項目	減点
業務の停止	▲40点
改善指導（嚴重注意）	▲20点
改善指導（注意）	▲10点

項目6「総合評価」（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