

平成 1 9 年度

台東区指定管理者施設管理評価報告書

平成 1 9 年 9 月

台東区指定管理者施設管理評価委員会

はじめに

台東区指定管理者施設管理評価委員会委員長

生沼 裕（高崎経済大学教授）

「指定管理者制度」は、地方自治体の議会の議決を経たうえでの「指定」という行政処分により、公の施設の管理権限を、指定を受けた者に期間を定めて委任する制度です。平成15年の地方自治法の一部改正により創設されました。

従来のいわゆる「管理委託制度」では、管理受託者は公の施設の設置者である地方自治体との契約に基づき、具体的な管理の事務や業務執行を行います。当該公の施設の管理権限・責任は、設置者である地方自治体が引き続き有するため、施設の利用承認等の処分に該当する使用許可は行うことができないとされていました。また、管理受託者となりうる者も、公共団体（土地改良区等）、公共的団体（農協、生協、自治会等）、地方自治体の出資法人の一部に限定されていました。

一方、「指定管理者制度」は、公の施設の管理権限を指定管理者に委任して行わせるものとされ、指定管理者は、行政処分に該当する使用許可も行うことができるとともに、指定管理者の範囲についても特段の制約は設けられておらず、地方自治体の出資法人等に該当しない民間事業者も、議会の議決を経て指定管理者になることができます。また、設置者である地方自治体は、管理権限の行使自体は行わず、設置者としての責任を果たす立場から、毎年度終了後、事業報告書を提出させ、これにより当該公の施設の目的に沿った利用をチェックするとともに、指定管理者の管理権限の行使について、必要に応じて指示等を行い、従わない場合等には指定の取消しなどを行うことができるとされています。

このように、「指定管理者制度」は、公の施設の適正な管理を確保しつつ、民間等の能力を活用し、住民サービスの向上や行政コストの削減等を図るために導入された仕組みといえます。各地方自治体は、昨年9月の法の導入期限までに、すべての公の施設について、指定管理者による管理とするか、直営とするかいずれかの選択を行ったところですが、「指定管理者制度」を導入した施設については、今後、その指定期限が到来するたびに新たに指定手続を行う必要があります。したがって、地方自治体は、今後ともこれらの機会等に向けて、公の施設の管理運営主体のあり方を点検するとともに、指定手続の公平性・透明性を確保しつつ、当該制度の趣旨・目的を踏まえた活用を図っていかねばなりません。

このような状況において、台東区では、昨年度、指定管理者制度の適用施設の管理状況について、はじめて評価を実施しました。

指定管理者制度については、制度創設後間もないこともあり、導入に際して様々な課題が指摘されていますが、その中の一つに「モニタリング・評価」の問題があります。言うまでもなく、当該制度を有効に活用しつつ、地方自治体としての責任をしっかりと果たしていくためには、指定管理者施設に対する的確な「モニタリング・評価」を継続的に行っていく必要があります。しかしながら、この点

に関しては、多くの地方自治体において未だ十分な検討がなされているとは言えず、したがって、どのように評価を行ったら良いのかについても、確立された手続や手法が見当たらない中で試行錯誤が続いているというのが現状と言ってもいいでしょう。

そのような中、台東区がいち早くこのような評価の取組みを始めたことについては、大変意義のあることと思います。

今年度は2回目の評価となりますが、昨年度に引き続き、評価のための組織として、学識経験者、財務専門家、各分野に識見のある区民、区職員で構成される「台東区指定管理者施設管理評価委員会」が中心となり、全庁的な体制のもと、この報告書が取りまとめられました。

評価のプロセスとしては、まず、一次評価として、所管部課が、すべての指定管理者施設を対象に、各々の施設毎に施設管理評価シートを作成し、次に、二次評価として、その評価シートについて、企画課、財政課、人事課、経営改革担当の4課で構成する事務局が、所管課ヒアリングを行い、評価内容を調整して、内容を決定しました。そのうえで、委員会がさらなる評価の対象として選定した施設について、評価シート（区の自己評価）をもとに、視察調査や所管課へのヒアリング等を行いました。その後、これら視察を行った施設について、問題点・課題の指摘、提案等を行いました。

なお、今回の評価に際しては、評価基準の一部見直しや委員会による評価対象施設の重点化など、昨年度に比べ評価方法を一部改善しました。特に、公募で選定された指定管理者により、昨年度から管理が行われている施設については、区の自己評価と比較対照ができるように、委員会としての評価を確定しています。また、今回も、次年度の評価に向けての課題の整理を行いました。いずれにしても、現時点において確立された手法があるわけではなく、今後とも改善の努力が必要と考えます。

前述のとおり、指定管理者施設の評価は、全国的にみてもこれからという状況にあり、今後しばらくは試行錯誤をしながらの作業が続くものと思われます。しかしながら、法の導入期限を経過し既に指定管理者の指定が行われた現時点においては、この制度を生かすも殺すも、このような「モニタリング・評価」の取組みを如何に継続して的確に行っていくかにかかっているといても過言ではありません。また、このような評価を実施することで、指定管理者と行政との間に適度な緊張関係を醸成することができれば、それが、さらなるサービスの改善等につながっていく契機になりうるものと考えます。この度の評価の取組みが、今後の施設管理の改善と行政サービスの向上につながっていくことを心から期待します。

平成19年9月

— 目 次 —

1. 指定管理者施設管理評価の主旨	1
2. 指定管理者制度の適用状況	1
3. 評価委員会による評価の方法	2
(1) 評価の概要	2
(2) 評価対象施設の選定	3
(3) 評価の方法	3
4. 評価シートの作成	4
5. 評価委員会による評価結果	13
(1) 公募により18年度から新規の指定管理者が管理する施設	
①少年自然の家 霧ヶ峰学園	13
②社会教育センター・社会教育館	17
③社会教育センター・清島温水プール	21
(2) その他の指定管理者が管理する施設	
④一葉記念館	25
⑤産業研修センター	29
⑥浅草公会堂	33
⑦今戸児童館	37
⑧老人福祉センター	41
⑨特別養護老人ホーム台東	45
6. 評価委員会の総括的意見	49
7. 区の自己評価結果一覧(57施設)	51
《参考資料》	
(1) 指定管理者施設管理評価委員会名簿、設置要綱	54
(2) 指定管理者施設管理評価委員会 活動記録	56
(3) 指定管理者適用指針、適用方針、運用ガイドライン	57
(4) 指定管理者制度適用施設一覧	65

1. 指定管理者施設管理評価の主旨

平成15年9月の地方自治法改正に伴い、指定管理者制度が施行された。指定管理者制度の活用により、公の施設におけるサービス向上や経費縮減等が期待されているが、各自治体にも、指定管理者による各施設の管理状況等について、常に把握しておくことが求められている。各施設におけるサービスの改善に限らず、公の施設に相応しい適切な管理水準が維持されているかについても常に把握し、必要に応じて改善の指導を行う必要がある。

また、指定管理者は、期間を定めて指定するため、数年ごとに更新時期を迎える。現在の指定管理者が、施設の設置目的を最も効果的に達成することができる事業者等として、次期以降も指定されるかどうかは、その間の管理実績をもとに判断することになる。管理上の課題が見つかった場合は、そのような課題を整理したうえで、次期指定管理者の選定に臨む必要がある。

以上の要請に応えるため、台東区では、昨年6月に指定管理者施設管理評価委員会（以下「評価委員会」と称する）を設置し、指定管理者による各施設の管理状況等について、学識経験者・区民・区が協力して評価を行い、その結果を区議会に報告した。2回目を迎える19年度も、昨年度の反省点を踏まえ、評価方法等について必要な改善を加えながら、指定管理者施設管理評価を実施した。

2. 指定管理者制度の適用状況

台東区では、平成16年12月に「台東区指定管理者制度適用に係る指針」を、平成17年1月に「台東区公の施設への指定管理者制度の適用方針」を、平成17年7月に「台東区指定管理者制度運用ガイドライン」をそれぞれ策定し、指定管理者制度の導入を進めてきた（57ページを参照）。

平成19年9月現在で、57施設に指定管理者制度を適用し、公の施設におけるサービスの向上及び経費の縮減等に努めている（65ページを参照）。なお、「少年自然の家 霧ヶ峰学園」や「社会教育センター」については、指定管理者の公募を行い、18年度から民間事業者が指定管理者となっている。

3. 評価委員会による評価の方法

(1) 評価の概要

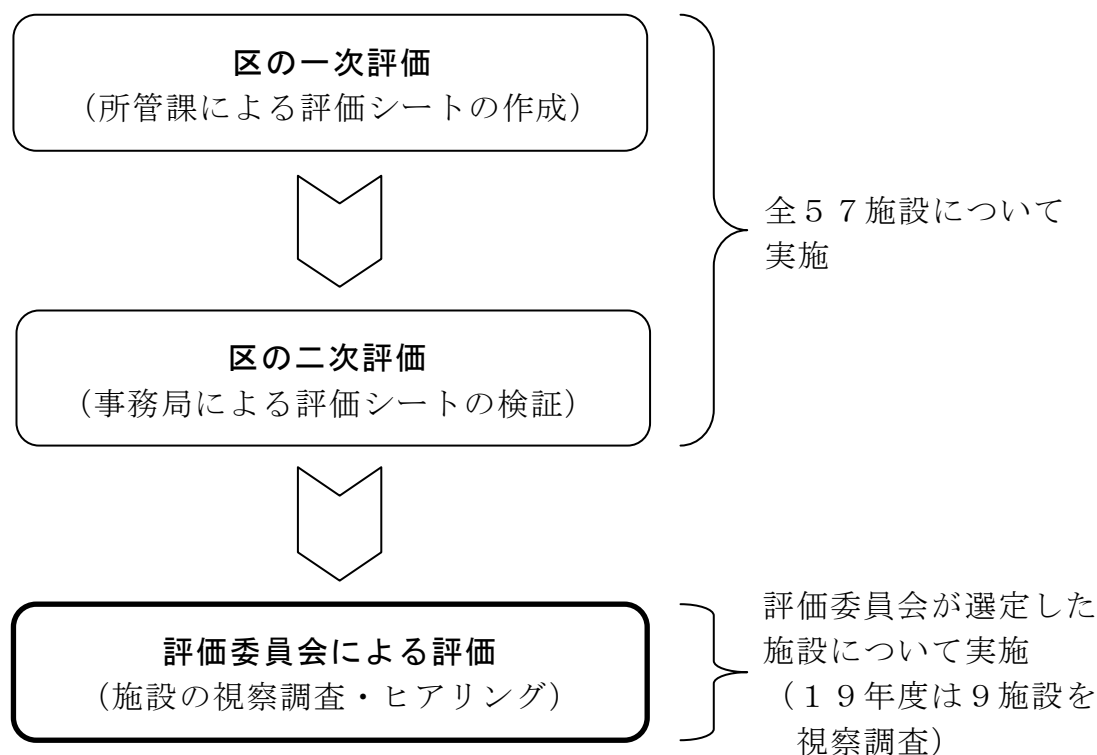
指定管理者施設管理評価は、まず区が全57施設を対象に一次評価・二次評価を行い、その後、評価委員会が数箇所の施設を選定して評価を行う。

一次評価は、各施設の所管課による評価である。各所管課が、施設ごとに自己評価シート（7ページを参照）を作成することにより、指定管理者による管理の状況やサービスの内容等について評価を行った。

二次評価は、事務局（企画課、財政課、人事課、経営改革担当の4課で構成）による評価である。事務局が、各所管課へのヒアリングを実施し、評価シートの内容をチェックした。必要に応じて所管課の評価内容に修正を加え、区としての最終評価とした。

評価委員会による評価は、各分野ごとに選定した9施設を視察調査し、各所管課へのヒアリングを実施した。その後、評価委員会が、課題の指摘及び改善策の提案等を行った。

本報告書は、上述の評価委員会による評価の結果をまとめたものである。



(2) 評価対象施設の選定

19年度の評価委員会による視察調査の対象は、4つの分野ごとに概ね2施設ずつ選定し、合計9施設とした。

評価対象施設の選定であるが、まず、公募により18年度から新規の指定管理者が管理している施設（以下『公募指定管理者施設』と称する）については、昨年度評価では参考評価であり、管理状況やサービス内容の変化等を詳細に検証する必要があることから、評価の対象とした。次に、19年度末に指定期間の満了を迎える施設について、20年度以降の指定管理者の選定作業に資する等の観点から、評価の対象とした。その他については、昨年度の評価対象施設とは異なる特徴のある施設を選定した。19年度の評価対象施設は、次に示すとおりである。

分野	評価対象施設
文化・産業	一葉記念館
	産業研修センター
区民・子育て	浅草公会堂
	今戸児童館
保健・福祉	老人福祉センター
	特別養護老人ホーム台東
教育・生涯学習	少年自然の家 霧ヶ峰学園
	社会教育センター・社会教育館（※）
	社会教育センター・清島温水プール

※ 社会教育館については、視察調査は行わず、社会教育センターと併せてヒアリングのみ実施

(3) 評価の方法

19年度の評価委員会では、評価対象施設の重点化を図ることとし、公募指定管理者施設について、昨年度と異なる評価方法を採用した。これは、既述のとおり、公募指定管理者施設の管理状況やサービス内容の変化等について、他の施設よりも詳細な検証が必要であるとの判断によるものである。

このため、公募指定管理者施設の評価については、区の自己評価シートに沿って実施し、区の自己評価と比較検証ができるようにした。その他の施設については、昨年度の評価と同様、各施設ごとに課題の指摘及び改善策の提案等を行った。

4. 評価シートの作成

評価シート（7ページを参照）は、指定管理者が、区と締結した協定等に基づき、適切に施設の管理を行っているかどうかを検証するためのものである。

表面が施設の状況を整理したページであり、指定管理者の概要、施設の概要、事業の概要・自主事業、施設の稼動状況、予算決算の推移を示している。裏面が評価項目、評価結果、課題への対応等を示したページである。

評価シート作成のプロセスであるが、まず、5つの評価の観点ごとに設定された合計29の評価項目について、点数[1～5]をつける。各評価項目の採点は、判断基準（9ページを参照）に基づいて行い、施設の性格等により該当しない項目については、評価対象外とする。なお、19年度から、評価の観点に「利用者の満足度等」を新たに加えた。

① 施設によるサービス提供（6項目）

施設そのものを区民に提供することで、協定等で定めるサービスが実施できているかを評価する。たとえば、会議室ホールの貸出、スポーツ施設の貸出、博物館の通常展示などである。

- (1) 施設によるサービスが適切に提供されているか
- (2) 施設サービス提供のための適正な人員配置
- (3) 設備・備品の貸出
- (4) 利用者の安全確保
- (5) 利用承認・案内等の対応と接遇
- (6) 緊急体制・マニュアル・研修・実際の対応

② 事業（6項目）

施設を利用して区民に提供している事業サービスについて、協定等で定める内容が実施できているかを評価する。たとえば、福祉施設におけるケアサービス、講座・講習会の実施、特別展示などである。施設で実施される事業には、区が委託する事業と、指定管理者が施設を利用して、自身の企画立案により実施する自主事業とがある。

- (1) 委託事業が適切に実施されているか
- (2) 委託事業の実施のための適正な人員配置
- (3) 利用者の安全確保
- (4) 情報提供・案内等の対応と接遇
- (5) 緊急体制・マニュアル・研修・実際の対応
- (6) 自主事業は区民サービスの向上に貢献しているか

③ 施設の管理（10項目）

施設の保守管理、修繕、備品の管理、個人情報の保護、震災等への対応等の観点から、施設管理が適切に行われているかを評価する。

- (1) 建物躯体の保守管理・設備機器の安全確認
- (2) 個人情報の保護
- (3) 備品の管理
- (4) 清掃・警備・衛生管理
- (5) 指定管理者が行う修繕
- (6) 省エネ・省資源・環境配慮
- (7) 施設管理業務の外部委託
- (8) 災害・火災等への対応・防犯体制の整備
- (9) 関係団体・地域との連絡調整等
- (10) 管理記録

④ 利用者の満足度等（3項目）

利用者の評価、苦情等への対応、利用者数等の目標達成度等の観点から、利用者が満足しているかを評価する。

- (1) 利用者・第三者機関の評価
- (2) 苦情等への対応と報告
- (3) 利用者数等の目標達成度

⑤ 歳入歳出（4項目）

予算執行、経費の縮減、収支改善努力等の観点から、歳入歳出が適正に行われているかを評価する。

- (1) 適正な予算執行
- (2) 経費の縮減、縮減努力
- (3) 施設サービス・事業等の見直し
- (4) 利用者数増等による収支改善努力

次に、5つの評価の観点について、評価項目ごとの点数〔1～5〕をもとに、『A+：優良』、『A：妥当』、『A-：課題あり』、『B：要改善』の評価を行い、課題等を示す。評価の区分は、次のとおりである。

<p>【A+：優良】・・・5が過半数で、残りも3以上 協定等の遵守に加えて、経営努力によるプラスアルファのサービス提供、経費の縮減、利用者数の顕著な増加等の実績を上げた場合</p>
<p>【A：妥当】・・・すべて3以上 協定等を遵守し、協定等に定めるサービス水準、経費、利用者数等の目標を達成している場合</p>
<p>【A-：課題あり】・・・2、1が含まれる 協定等を遵守しているが、サービス水準、経費、利用者数等の目標達成について、一部課題がある場合</p>
<p>【B：要改善】・・・2、1が過半数含まれる 一部、協定等の遵守ができていない、又は、協定等は遵守しているが、不測の事態等により目標に達していない場合</p>

最後に、総合評価を行う。評価の観点（①～⑤）の結果に応じた評価となる。課題等への対応等についても併せて示す。

評価の観点（①～⑤）の結果	評 価
A+が2つ以上あり、残りもA	A+（優良）
すべてがA	A（妥当）
A-が含まれる	A-（課題あり）
Bが含まれる	B（要改善）

指定管理者施設管理評価シート（H19）

		部		課		
施設名		指定管理者の名称				
1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営の状況）						
2. 施設の概要（施設の所在地・規模等、施設によるサービス提供の概要、特徴 入所者数・対象者数等）						
3. 事業の概要、自主事業（事業によるサービス提供の概要・特徴 事業の目標(利用者数等)、自主事業）						
4. 施設の稼働状況（利用実績（利用者数等）、目標値と実績値の比較、施設管理、トラブル事例等）						
5. 予算決算の推移					（単位：円）	
		17年度	18年度	19年度	20年度	21年度
予 算	委託料					
	料金収入等					
	管理経費					
決 算	委託料					
	料金収入等					
	管理経費					
	収 支					

6. 評価項目		
①施設によるサービス提供		
(1)施設によるサービスが適切に提供されているか[]、(2)施設サービス提供のための適正な人員配置[] (3)設備・備品の貸出[]、(4)利用者の安全確保[]、(5)利用承認・案内等の対応と接遇[] (6)緊急体制・マニュアル・研修・実際の対応[] 【標準6項目、本施設は__項目を評価】		
②事業		
(1)委託事業が適切に実施されているか[]、(2)委託事業の実施のための適正な人員配置[] (3)利用者の安全確保[]、(4)情報提供・案内等の対応と接遇[]、(5)緊急体制・マニュアル・研修・実際の対応[] (6)自主事業は区民サービスの向上に貢献しているか[] 【標準6項目、本施設は__項目を評価】		
③施設の管理		
(1)建物躯体の保守管理・設備機器の安全確認[]、(2)個人情報の保護[]、(3)備品の管理[] (4)清掃・警備・衛生管理[]、(5)指定管理者が行う修繕[]、(6)省エネ・省資源・環境配慮[] (7)施設管理業務の外部委託[]、(8)災害・火災等への対応・防犯体制の整備[] (9)関係団体・地域との連絡調整等[]、(10)管理記録[] 【標準10項目、本施設は__項目を評価】		
④利用者の満足度等		
(1)利用者・第三者機関の評価[]、(2)苦情等への対応と報告[]、(3)利用者数等の目標達成度[] 【標準3項目、本施設は__項目を評価】		
⑤歳入歳出		
(1)適正な予算執行[]、(2)経費の縮減、縮減努力[]、(3)施設サービス・事業等の見直し[] (4)利用者数増等による収支改善努力[] 【標準4項目、本施設は__項目を評価】		
7. 評価		
「A+」(優良)：協定等の遵守に加えて、プラスアルファのサービス提供、利用者数の顕著な増加等の実績がある。 「A」(妥当)：協定等を遵守し、サービス水準、利用者数等の目標を達成している。 「A-」(課題あり)：協定等を遵守しているが、サービス水準、利用者数等の目標達成に一部課題がある。 「B」(要改善)：一部、協定等が遵守できていない、又は不測の事態等により目標に達していない。		
評価の観点	評価	課題等
①施設によるサービス提供		
②事業(区の事業、自主事業)		
③施設の管理(補修、緊急対応等)		
④利用者の満足度等		
⑤歳入歳出		
⑥総合評価		
8. 課題への対応等		

19年度 指定管理者施設管理評価シート 評価項目毎の判断基準

1. 施設によるサービス提供

評価項目	判断基準
(1)施設によるサービスが適切に提供されているか	① 施設によるサービスが、協定等に基づき適切に提供されている。 ② 協定等で定めた利用時間が遵守されている。 ③ 協定等で定めた利用日が遵守されている。 ④ 協定等で定めた利用期間が遵守されている。
(2)施設サービス提供のための適正な人員配置	① 施設サービスの提供のため、必要な人員数が確保されている。 ② 法令等に人員配置基準が定められているが、基準を満たしている。 ③ 区や他区の類似施設等と比較して、人員配置が過剰、過少ではない。 ④ 必要な資格、経験等を有する人員が適切に配置されている。 ⑤ 技能、技術等を維持向上するための研修等を定期的かつ適切に実施している。
(3)設備・備品の貸出	① 利用者への設備・備品の提供・貸出について、問題が生じていない。 ② 提供・貸出について、区民等からの苦情が少ない。
(4)利用者の安全確保	① 利用者の安全確保対策を徹底している。 ② 利用者の安全確保マニュアルを作成し、職員等に周知徹底している。 ③ 利用者の安全確保の取組について、区に定期的に報告するとともに、区や第三者の確認を定期的に受けている。
(5)利用承認・案内等の対応と接遇	① 利用承認、案内等の対応を、適切かつ迅速に行っている。 ② これらの業務について、研修等を定期的かつ適切に実施している。 ③ 接遇（言葉遣い、態度、服装等）について、適切である。 ④ これらの接遇について、研修等を定期的かつ適切に実施している。 ⑤ これらの業務や接遇について、区民等からの苦情が少ない。
(6)緊急体制・マニュアル・研修・実際の対応	① 事故等の緊急時に迅速に対応できるように、責任者の設置や職員間の役割分担等の内部組織体制が適切に整備されている。 ② 事故等の緊急時に、区に迅速に連絡・報告し、指示を受けるための連絡網や区との連携体制が適切に整備されている。 ③ 事故等の緊急時に、現場で即応した後に区に報告する事項と、区に指示を仰いで対応する事項とが明確になっている。 ④ 事故等の緊急時の職員の対応マニュアルが整備され、かつ、研修・訓練等を定期的かつ適切に実施している。 ⑤ 実際に緊急事態が発生したが、適切に対応した。

2. 事業(区の事業、自主事業)

評価項目	判断基準
(1) 委託事業が適切に実施されているか	① 指定管理者への区の委託事業が、事業の目的に沿って適切に実施されている。
(2) 委託事業の実施のための適正な人員配置	① 区の委託事業の実施のため、必要な人員数が確保されている。 ② 法令等に人員配置基準が定められているが、基準を満たしている。 ③ 区や他区の類似施設等と比較して、人員配置が過剰、過少ではない。 ④ 必要な資格、経験等を有する人員が適切に配置されている。 ⑤ 技能、技術等を維持向上するための研修等を定期的かつ適切に実施している。
(3) 利用者の安全確保	① 利用者の安全確保対策を徹底している。 ② 利用者の安全確保マニュアルを作成し、職員等に周知徹底している。 ③ 利用者の安全確保の取組について、区に定期的に報告するとともに、区や第三者の確認を定期的に受けている。
(4) 情報提供・案内等の対応と接遇	① 情報提供、案内等の対応を、適切かつ迅速に行っている。 ② これらの業務について、研修等を定期的かつ適切に実施している。 ③ 接遇（言葉遣い、態度、服装等）について、適切である。 ④ これらの接遇について、研修等を定期的かつ適切に実施している。 ⑤ これらの業務や接遇について、区民等からの苦情が少ない。
(5) 緊急体制・マニュアル・研修・実際の対応	① 事故等の緊急時に迅速に対応できるように、責任者の設置や職員間の役割分担等の内部組織体制が適切に整備されている。 ② 事故等の緊急時に、区に迅速に連絡・報告し、指示を受けるための連絡網や区との連携体制が整備されている。 ③ 事故等の緊急時に、現場で即応した後に区に報告する事項と、区に指示を仰いで対応する事項とが明確になっている。 ④ 事故等の緊急時の職員の対応マニュアルが整備され、かつ、研修・訓練等を定期的かつ適切に実施している。 ⑤ 実際に緊急事態が発生したが、適切に対応した。
(6) 自主事業は区民サービスの向上に貢献しているか	① 指定管理者の自主事業が、施設の目的に沿って、区民等へのサービスの向上に貢献している。 ② 指定管理者の自主事業が、当該施設の本来業務等に悪い影響を与えていない。

3. 施設の管理（補修、緊急対応等）

評価項目	判断基準
(1) 建物躯体の保守管理・設備機器の安全確認	① 建物躯体の保守管理が、協定等に基づき、適切に行われている。 ② エレベータ等の設備機器について、協定等に基づき、定期的に安全確認を行い、区に適切な報告が行われている。
(2) 個人情報の保護	① 個人情報の保護についての区の実施と比べて、同程度以上の取組が行われている。 ② 指定管理者が管理する個人情報について、漏えい、紛失等の事故防止対策が適切に講じられている。 ③ 指定管理者が管理する個人情報について、目的外利用が行われていない。 ④ 個人情報の保護についての指定管理者の実施について、定期的に区に報告が行われている。 ⑤ 指定管理者が管理する個人情報の取扱いについて、研修等を定期的かつ適切に実施している。
(3) 備品の管理	① 備品について、備品台帳を基に適切な管理が行われている。
(4) 清掃・警備・衛生管理	① 清掃について、清潔を保つために必要な回数が適切に実施されている。 ② 警備について、利用者の安全を保つために必要な形態で適切に実施されている。 ③ 空調、給排水、廃棄物処理等について、区民の視点に立った適切な管理が行われている。
(5) 指定管理者が行う修繕	① 協定等に基づき、指定管理者が行うものとされる修繕について、適切に実施されている。 ② 修繕内容について記録するとともに、定期的に区に報告が行われている。
(6) 省エネ・省資源・環境配慮	① 電気・水道・ガス等の消費量の抑制等の省エネルギー対策が、適切に実施されている。 ② リサイクル等の省資源対策が、適切に実施されている。 ③ 環境負荷低減配慮物品等の購入などが実施されている。
(7) 施設管理業務の外部委託	① 施設管理業務の外部委託は、施設管理の主要な部分以外となっている。 ② 指定管理者は、施設管理業務の外部委託事業者やその内容等について、あらかじめ区の承認を受けている。 ③ 指定管理者は、外部委託事業者と区との協定等の内容（例えば、利用者の安全確保等）を遵守させている。
(8) 災害・火災等への対応・防犯体制の整備	① 災害・火災等の緊急時に迅速に対応できるように、責任者の設置や職員間の役割分担等の内部組織体制が適切に整備されている。 ② 災害・火災等の緊急時に、区に迅速に連絡・報告し、指示を受けるための連絡網や区との連携体制が整備されている。 ③ 災害・火災等の緊急時に、現場で即応した後に区に報告する事項と、区に指示を仰いで対応する事項とが明確になっている。 ④ 災害・火災等の緊急時の職員の対応マニュアルが整備され、かつ、研修・訓練等を定期的かつ適切に実施している。 ⑤ 実際に災害・火災等が発生したが、適切に対応した。 ⑥ 防犯体制が整備され、犯罪の通報等の研修・訓練等を定期的かつ適切に実施している。
(9) 関係団体・地域との連絡調整等	① 関係団体との連絡調整等が、必要に応じ、適切に実施されている。 ② 地域との連絡調整等が、必要に応じ、適切に実施されている。
(10) 管理記録	① 施設の管理記録が整備されている。 ② 施設の管理記録について、定期的に区に報告が行われている。 ③ 施設の管理記録、管理に係る書類等の保存が、区のファイリングシステムに準じた形で行われている。

4. 利用者の満足度等

評価項目	判断基準
(1)利用者・第三者機関の評価	① 利用者への満足度調査等を定期的かつ適切に実施し、高い評価結果を得ている。 ② 第三者機関による評価を定期的かつ適切に実施し、高い評価結果を得ている。
(2)苦情等への対応と報告	① 苦情等に対して、緊急対応と中長期的対応が迅速かつ適切に行われている。 ② 苦情等について、日報、週報、月報等の形で、管理者の決裁のなされた書類が、区に迅速かつ適切に提出されている。 ③ 区（所管部署）が把握した苦情等の情報と、指定管理者からの報告に食い違いがない。 ④ 意見箱の設置など、区民等の声を現場で聴取する取組みが行われている。
(3)利用者数等の目標達成度	① 利用者数、利用実績等が、区の目標を達成している。 ② 近年の実績と比較して、利用実績が妥当である。 ③ 類似施設等と比較して、利用実績が妥当である。

5. 歳入歳出

評価項目	判断基準
(1)適正な予算執行	① 区と合意した予算の範囲内で、適正に予算を執行している。 ② 区と合意した予算の範囲内で、効率的な予算執行がなされている。
(2)経費の縮減、縮減努力	① 経費の縮減が、区の目標を達成している。 ② 費用対効果の観点から、経費を縮減する努力が行われている。
(3)施設サービス・事業等の見直し	① 区民等のニーズの変化を踏まえて、施設サービス・事業等の見直しを区（所管部署等）とともに的確に行っている。 ② 費用対効果の観点から、施設サービス・事業等の実施方法等を見直し、より効率的・効果的な実施に努めている。
(4)利用者数増等による収支改善努力	① 利用者数増等による収支改善の努力が継続的に行われている。 ② 新規の収入源の開拓などの収支改善の努力が行われている。 ③ 利用料金制の適切な運用が行われている。