

# 指定管理者制度導入施設管理運営評価実施要領

## 1 評価の目的

施設設置者としての説明責任を果たすとともに、指定管理者の積極的な取り組みと業務改善を促し、もって市民サービスの向上並びに当該施設の目的に沿った運営の適切性及び効率性の確保を図ることを目的とする。

また、評価結果について市民に公表することで、市並びに指定管理者、市民が一体となり公の施設の一層の利用促進や運営の活性化を図る。

## 2 評価の流れ

(1) 指定管理者が自己評価を実施する。

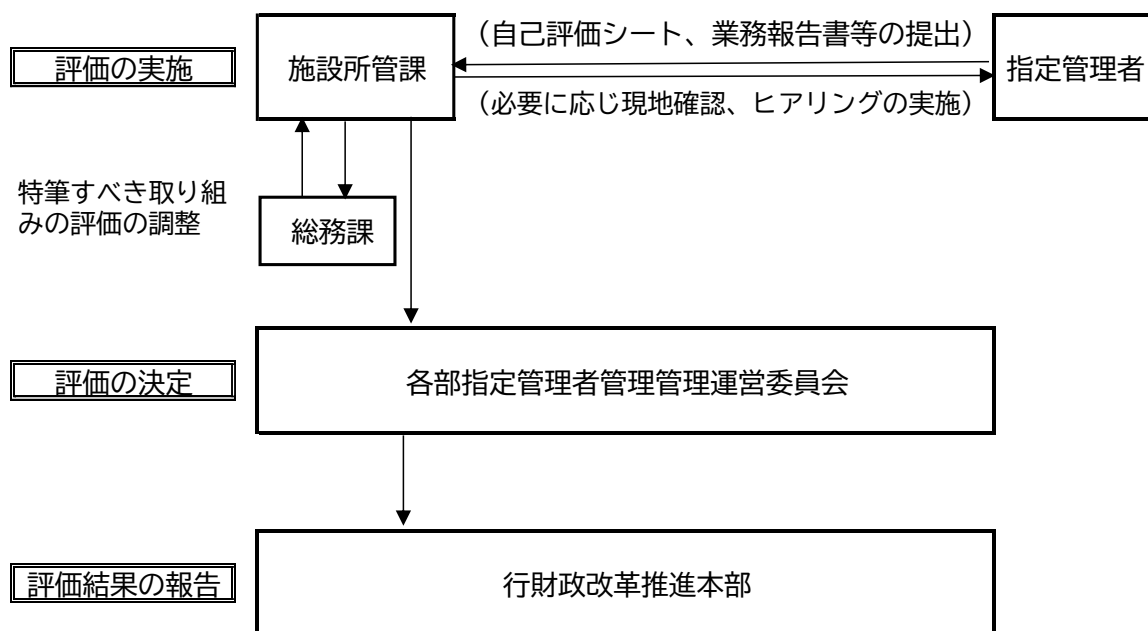
(2) 施設所管課が評価を実施する。

施設所管課にて、指定管理者から提出された自己評価シート及び業務報告書等のほか、必要に応じて現地確認や指定管理者へのヒアリング、施設モニター委員からの報告、運営協議会での協議内容、施設利用者アンケート結果等を踏まえ評価を行う。

(3) 総務課が特筆すべき取り組み状況の評価の調整を行う。

(4) 各部指定管理者管理運営委員会において評価を決定する。

(5) 行財政改革推進本部に評価結果の報告を行う。



### 3 評価の時期

4月	指定管理者による自己評価シート、業務報告書等の提出
4月～5月	施設所管課による評価の実施
5月	総務課による特筆すべき取り組み状況の評価の調整
6月下旬	各部指定管理者管理運営委員会（評価の決定）
8月下旬	行財政改革推進本部（評価結果の報告） 市ホームページに公表

### 4 評価の対象

指定管理者制度を導入している全施設とする。

### 5 評価シート

様式1のとおり

### 6 評価項目および評価の基準

法令等を遵守しながら、公の施設の維持管理を適正に行うことはもとより、指定管理者には、市民サービスの向上に積極的に取り組んでいただく必要があることから、「指定管理者制度に関する基本方針」に基づき、次の（1）から（6）までの6つの視点から評価を行う。

また、（6）特筆すべき取り組み状況については、指定管理者の自己評価及び施設所管課の評価後にその結果を総務課がとりまとめ、評価の調整を行う。

#### （1）施設の管理状況

- ①事業実施・維持管理状況は適正であったか
  - ア 協定書、仕様書等に沿った事業を適正に行ったか
  - イ 利用者が安全、快適に施設を利用できるよう適正に日常保守、清掃等を行ったか
- ②職員体制は適正であったか
  - ア 計画通り人員を配置したか
  - イ 業務に関するスキルを有する職員を配置したか
  - ウ 職員の資質、能力向上を図る取り組みを行ったか
  - エ 職員に対し適正な労働環境を保持していたか
- ③法令等は遵守されていたか
  - ア 施設設置条例、個人情報の保護に関する法律等の関係法令を遵守したか
  - イ 市への報告は適時、適切に行ったか

<評価> A：①～③すべて適正

C：A以外

#### （2）目標値の達成状況

- ①あらかじめ設定した目標値はどの程度達成できたか

<評価>

- A：目標を大きく達成した  
(実績値が目標値の+5%を超える場合)
- B：目標を概ね達成した  
(実績値が目標値の△3%~5%の場合)  
※           //          △5%~5%          //
- C：目標を達成できなかった  
(実績値が目標値の△3%を下回る場合)  
※           //          △5%          //

※特別事情による特例措置

指定管理者の責に帰さない事由(予定していなかった改修工事等による臨時休館、繁忙期の悪天候等による集客減など)により実績値が減少した場合、評価基準の特例措置の適用を可能とする。

適用にあたっては、各部指定管理者管理運営委員会が施設ごとの事情をふまえ、柔軟に対応するものとする。

(3) サービスの実施状況

- ①あらかじめ設定したサービス目標はどの程度達成できたか

<評価>

- A：目標を大きく達成した  
B：目標を概ね達成した  
C：目標を達成できなかった

(4) アンケート調査等の実施状況

- ①アンケート調査等を有益に活用できたか  
ア 利用者からの意見、苦情等に適切に対応したか。  
(施設ハード面に対するものは除く。)
- イ 利用者の満足度を、アンケート調査等により把握できたか。  
(施設ハード面に対するものは除く。)

<評価>

- A：優れている  
B：標準である  
C：努力が必要である

(5) 自主事業の実施および利用者増加のための取組状況

- ア 自主事業を積極的に実施することで、利用者の増加に努めたか。  
イ 広報活動等により、利用者の増加に努めたか。

<評価>

- A：優れている  
B：標準である  
C：努力が必要である

## (6) 特筆すべき取り組み状況

①以下の視点による特筆すべき取り組みを実施したか

ア 市民サービス向上の取り組み

(利用者満足度の向上、利用者数の大幅な増加等)

イ 運営方法の工夫

(経費縮減、ごみ減量化、DX向上、ゼロカーボン推進等)

ウ 地域貢献

(定期的な地域の清掃美化活動、地域課題の解決等)

エ 共創の取り組み

(他団体との連携による施設・地域の活性化、新たなサービスによる施設のイメージアップ・アピール等)

## 7 総合評価

各評価項目ごとに評価を行った結果を基に総合評価を行う。

各評価項目の結果	総合評価
すべてAの場合かつ特筆すべき取り組みを実施	S (非常に良い)
Aが3つ以上((2)を含む)でCがない場合かつ特筆すべき取り組みを実施	AA (良い)
Aが3つ以上((2)を含む)でCがない場合	※1A (良い)
全てB以上で上記以外のもの	※1B (標準である)
Cが1つある場合	※1C (努力が必要である)
Cが2つ以上ある場合または※2 重大な過失があった場合	D (改善が必要である)

※1 特筆すべき取り組みの実施により総合評価A～Cは、総合評価を1段階引き上げ可とする。

ただし、以下の場合は除く。

ア 評価項目(1)「施設の管理状況(適正な維持管理、法令等の遵守等)」がC評価である場合

イ その他、総合評価を引き上げることが適当でないと認められる場合

※イについては、総務課と個別に協議調整を行う。

※2 重大な過失とは、法令違反や事故等により、利用者への損害を与えるなどをいう。その適用にあたっては、総務課との協議によるものとする。

## 8 評価の公表

行財政改革推進本部に報告後、評価結果を市ホームページで公表する。

## 9 評価後の対応

(1) 指定管理者に重大な過失があった場合や各評価項目のうち「C」評価となった項目については、施設所管課は、指定管理者に必要な指導を行うとともに、その後の取り組み状況を的確にフォローする。

- (2) 指導の内容やその取り組み状況、改善結果については、各部指定管理者管理運営委員会および行財政改革推進本部に適宜報告する。
- (3) 施設の設置目的達成に向け、市は指定管理者の共創のパートナーとして引き続き積極的に協力していく。