

## 指定管理者制度導入施設の管理運営の評価指針

### 1 趣旨

指定管理者制度導入施設について、適正かつ確実な管理運営状況を確保するとともに、指定管理者の業務改善及び市民サービスの一層の向上に資するため、管理運営状況についての評価を実施する。

また、市民サービスの質の向上及び管理運営の効率化等を通じ、指定管理者制度導入による効果等についても検証を行う。

### 2 評価の流れ

#### (1) 指定管理者

事業報告書の作成・報告、利用者満足度調査の実施、苦情・要望等への対応を通じ、主体的な業務改善に取り組むとともに、毎年度、管理運営に関する自己評価（別紙 1）を実施し、施設管理担当課に報告する。なお、利用者満足度調査（別紙 2 [アンケート調査]）についても、自己評価と併せて実施するものとし、その結果を分析の上、評価シートに記入するものとする。

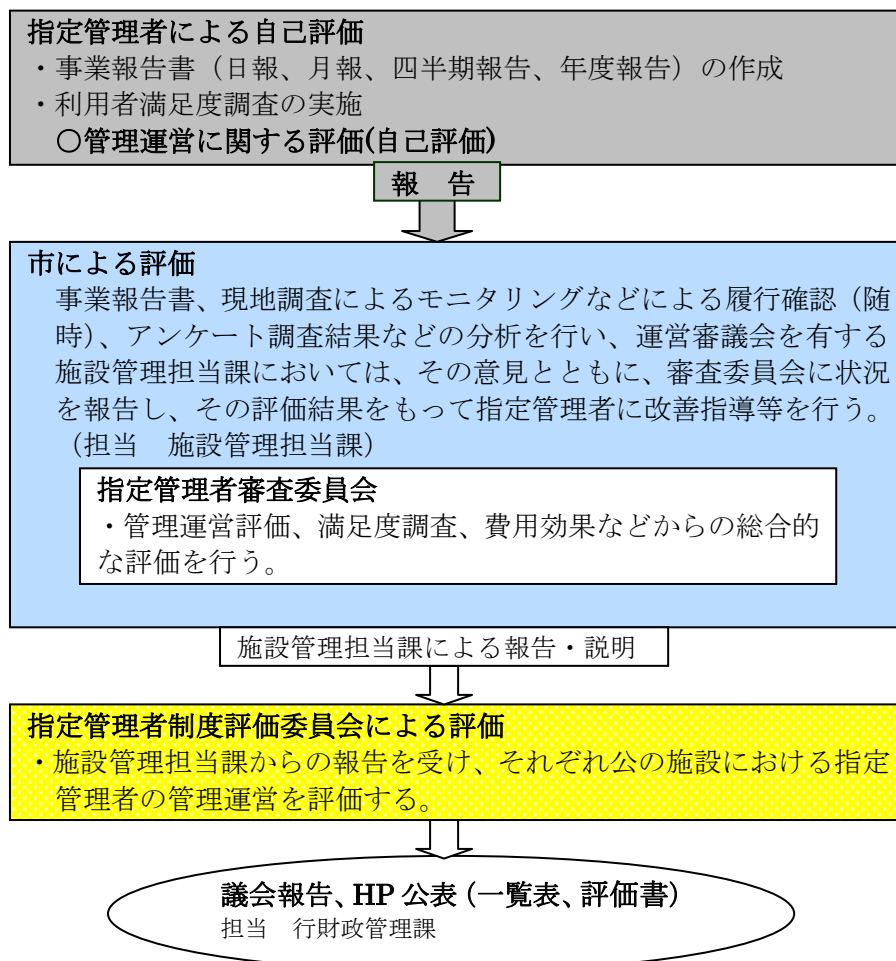
#### (2) 市による評価

施設管理担当課により指定管理者の事業報告及び現地調査に基づき、管理運営が事業計画等で定められた水準を充足しているか、随時履行の確認を行うとともに、また、年度終了時には、指定管理者が実施した自己評価について分析を行うことなどにより、年間運営実績についての管理運営評価を実施し、業務改善に向けた指導等を行うとともに、評価結果をその根拠となる資料を併せて、指定管理者審査委員会に報告する。

指定管理者審査委員会は、施設における指定管理者制度導入について、適正かつ確実な管理運営が確保されているかどうか、及び予想された効果をあげているのかなどを評価する。

#### (3) 評価機関による評価

指定管理者制度評価委員会を設け、施設管理担当課の説明により当該施設にかかる評価を行う。



### 3 評価項目・評価の視点

評価項目及び評価の視点については下記を基本に、施設管理担当課において施設の特性等を踏まえ、適切に設定すること。

評価項目	評価の視点
運営業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者ニーズに応じた施設運営状況</li> <li>・受付、接客対応、公共性・公平性の確保</li> <li>・各種事業、プログラムの実施状況</li> <li>・利用者満足度調査の実施状況</li> <li>・利用者の苦情・要望等の対応状況</li> <li>・その他、市民サービス向上に向けた取組み</li> </ul>
維持管理業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・清掃 ・設備保守管理 ・植栽管理 ・警備 小規模修繕 などの履行状況</li> </ul>
利用状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者数（計画の達成度、過去の実績との比較）</li> <li>・施設稼働率 等</li> </ul>
収支状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・収支計画と実績の比較</li> <li>・経費削減に向けた取組み 等</li> </ul>
運営体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・知識、経験を有する人員等の適切な配置</li> <li>・危機管理体制の確保</li> <li>・関係機関、各種団体等との連携体制 等</li> </ul>

### 4 評価ランク

評価については、指定管理者が仕様書、募集要項（基本協定、年度協定を含む）に基づいた内容の運営を行っているかどうか、さらに選定の要件ともなった提案内容と比較した場合はどうかを以下の評価ランクにより行う。

- 5.特に優れている : 提案内容（仕様書、募集要項内容を含む）を上回った
- 4.優れている : 提案内容（仕様書、募集要項内容を含む）をやや上回った
- 3.良好 : 提案内容（仕様書、募集要項内容を含む）どおり
- 2.一部、良好でない : 提案内容（仕様書、募集要項内容を含む）をやや下回った
- 1.良好でない : 提案内容（仕様書、募集要項内容を含む）を下回った

### 5 管理運営評価の運用

平成 20 年度より、すべての指定管理者制度導入施設について、年間管理運営実績に対する自己評価を行うよう指定管理者に指示するものとする。（平成 21 年度以降の年次協定に行う旨を記載するのが望ましい。）特に直営時点（直営を経っていない施設は想定）の実績との比較にも重点を置くようにすること。利用者満足度調査に関しては、既に指定管理者独自でニーズ調査等を実施している場合は、これに代えることができるものとする。また、調査は個々の施設特性に応じた適切な方法・時期・期間により実施するものとする。

### 6 評価のスケジュール

5月	<b>指定管理者審査委員会</b> 指定管理審査委員会要綱の改正（審査委員会所掌、指定管理指針の変更）
6月	指定管理者制度評価指針に基づく指定管理者との協議・指示
7月	指定管理者による自己評価の作成（アンケート調査結果の分析含む）
8月	施設担当課による評価案の作成作業（決算書報告書、アンケート分析など）
9月	指定管理者審査委員会による市の評価
10月	指定管理者制度評価委員会による評価
11月	
12月	議会（行財政委員会）への報告 評価結果の公表及び指定管理者への通知