

指定管理者評価マニュアル

階上町総合政策課

目 次

1	評価の目的	2
2	評価の視点	2
3	評価項目・ポイント	2
4	評価の基準	3
5	評価の流れ	5
6	評価結果の公表及び指定管理者への通知	6
7	評価結果（二次評価）の取扱い	6
8	指定の取消し等	6

制定 平成27年 3月 9日

一部改正 平成30年 7月 4日

1 評価の目的

平成15年に「地方自治法の一部を改正する法律（平成15年法律第81号）」が施行し、多様化する町民ニーズにより効果的・効率的に対応するため、民間事業者等の有するノウハウを活用することができる指定管理者制度が導入された。

指定管理者制度の目的は、「町民サービスの質的な向上」と「経費の低減」を図ることであり、指定管理者による施設の管理運営が、施設の設置目的を達成しているか、経費の低減が図られているかについて検証する必要がある。

また、公の施設の設置者である町は、指定管理者に対して、「指定管理者の計画～選定・管理運営・評価・改善（見直し）」のマネジメントサイクルを確立し、その徹底を図る必要がある。

指定管理者の評価は、単なるコスト削減だけではなく、町民サービスの質的向上も含めた様々な視点から評価を行い、指定管理者制度を導入している公の施設の適正な管理運営の品質を向上させることを目的とする。

2 評価の視点

指定管理者の評価は、指定管理者制度の主な目的が「町民サービスの質的な向上」と「経費の低減」であるとともに、公の施設には適切な管理運営が求められていることを考慮し、次の3つの視点から評価を行う。

- (1) 施設の設置目的の達成に関する取組み【有効性】
- (2) 効率性の向上に関する取組み【効率性】
- (3) 公の施設に相応しい適正な施設の管理運営に関する取組み【適正性】

3 評価項目・ポイント

3つの評価の視点に基づく指定管理者の評価項目及び評価するポイントは、次のとおりとする。

(1) 施設の設置目的の達成に関する取組み【有効性】

① 施設の設置目的である事業運営の達成

ア 事業計画に則って施設の事業運営が適切に行われたか。また、施設を最大限活用して、施設の設置目的に沿った成果が得られたか。

イ 利用促進を目的としている施設の場合、施設の利用者の増加や利便性を高めるための取組みがなされ、その効果が得られたか。

② 施設の利用状況及び事業への参加状況

ア 施設の目的に則って、有効に活用（利用）されていたか。

イ 実施された事業への参加者数の増が図られたか。

③ 利用者の満足度

ア 利用者からの苦情に対して十分な対応がなされたか。

イ 利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足が得られたか。

ウ 利用者の意見を把握し、それらを反映させる取組みがなされたか。

エ その他サービスの質を維持・向上するための具体的な取組みがなされ、その効果が得られたか。

(2) 効率性の向上に関する取組み【効率性】

① 経費の低減

ア 施設の管理運営に関し、経費を効率的に低減するための十分な取組みがなされ、その効果が得られたか。

イ 指定管理者から再委託が行われた場合、それらが適切な水準で行われ、経費が最小限となるような工夫がなされたか。

② 収入の増加

ア 収入を増加するための具体的な取組みがなされ、その効果が得られたか。

③ 収支のバランスなど

ア 収支のバランスが適切であったか。

イ 経費の効果的、効率的な執行が行われたか。

ウ 収支の内容に不適切な点はなかったか。

(3) 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み【適正性】

① 管理運営の実施状況

ア 施設の管理運営には、適切な人員配置がされたか。

イ 業務に必要な研修・教育が適切に行われたか。

ウ 施設の維持管理が適切に行われたか。

エ 指定管理者の提案による新たな取り組みは実施されたか。

② 個人情報の保護、安全対策、危機管理体制、平等利用など

ア 施設の設置目的に応じた効果的な利用者への情報提供・広報活動が十分になされたか。

イ 施設利用者の個人情報の取扱いが適切に行われたか。

ウ 日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。

エ 防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。

オ 事故発生時や非常災害時の対応が適切であったか。

カ 利用者を限定しない施設では、利用者が平等に利用できるよう配慮されたか。

キ 利用者が限定される施設では、利用者の選定が公平で適切になされたか。

4 評価の基準

(1) 評価項目と評価基準

対象は、町の政策的な要素を含む「ふるさとにぎわい広場」、「農村活性化センター」、「わっせ交流センター」及び「はしかみハマの駅あるでい〜ば」の4施設とし、指定管理者に求められる施設の設置目的や役割、施設の特性を踏まえて評価基準により評価を行うものとし、評価項目ごとに、次の5段階評価を行い点数化する。

各評価段階には、評価者の有意性を反映できるよう、点数の上限・下限が設定されており、点数の配分は、別表（評価項目と配点）のとおりとする。

<p>A：目標・計画を大きく上回る。</p> <p>B：目標・計画を上回る。</p> <p>C：計画に沿ったものである。</p> <p>D：目標・計画を下回る。一部に課題がある。</p> <p>E：目標・計画を大きく下回る。管理が不適切である。</p> <p>協定書等の内容を遵守していない場合には、評価はEとする。</p>
--

別表（評価項目と配点）

評価基準	評価項目						合計
	事業運営に関する評価	利用状況に関する評価	利用満足度に関する評価	収支状況に関する評価	管理運営に関する評価	その他に関する評価	
A	15	20	20	20	15	10	100
B	12	16	16	16	12	8	80
C	9	12	12	12	9	6	60
D	6	8	8	8	6	4	40
E	3	4	4	4	3	2	20

(2) 評価基準

① 施設所管課の評価（一次評価）

施設所管課の評価にあたっては、各評価項目の点数を合計した総得点をもとに、次の基準に基づき6段階評価を行い、評価結果とその理由を記載する。

S：特に優れている	(合計得点が90点以上)
A：優れている	(合計得点が80点以上90点未満)
B：やや優れている	(合計得点が70点以上80点未満)
C：適正である	(合計得点が60点以上70点未満)
D：努力が必要である	(合計得点が50点以上60点未満)
E：かなりの努力が必要である	(合計得点が50点未満)

② 公の施設管理運営検討委員会の評価（二次評価）

公の施設管理運営検討委員会の評価にあたっては、施設所管課から提出された一次評価等をもとに、次の基準に基づき6段階評価を行い、評価結果とその理由を記載する。

S：特に優れている	(合計得点が90点以上)
A：優れている	(合計得点が80点以上90点未満)
B：やや優れている	(合計得点が70点以上80点未満)
C：適正である	(合計得点が60点以上70点未満)
D：努力が必要である	(合計得点が50点以上60点未満)
E：かなりの努力が必要である	(合計得点が50点未満)

(3) 評価に当たっての留意点

① 施設の設置目的の達成に関する取組み

ア 天候など外的要因により集客が左右される施設については、目標利用者数だけではなく、年間の天候状況を把握し、例年の天候状況を考慮に入れた上で評価する。

② 効率性の向上に関する取組み

ア 利用料金制を導入している施設については、指定管理者の努力により計画以上に生じた利益を、指定管理者が自ら設定した施設等の修繕や事業の追加実施など、事業計画以上の内容に還元がなされているかについても評価する。

イ 施設の管理運営にあたって、必要な人材が確保されているか、必要な保守点検や修繕がなされているかを評価するとともに、指定管理者の努力により、経費の軽減が図られているかについても評価する。

ウ 収入の増加については、目標収入額等の達成以外に、自主事業による収入や企業等の外部から収入（協賛金など）についても評価する。

③ 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み

ア 平等利用、安全対策、危機管理体制などは、最低限、達成すべき項目であり、この項目を実施していない場合は、評価はEとする。

④ 指定管理者と施設所管課に関するかかわり

ア 二次評価にあたっては、施設所管課が指定管理者とどのような形でかかわりを持ってきたか（企画提案書や契約書に示された内容の履行確認をしているか、必要に応じた指導・助言・協議を行ってきたか）も考慮する。

5 評価の流れ

評価の実施手順

① 評価は毎年度、前年度分の評価を行うとともに、指定期間の最終年度には、最終年度を除く指定期間全体を通した評価を行う。

この場合の一次評価についての評価項目と配点は、前年度分までの各年度の平均値によるものとする。

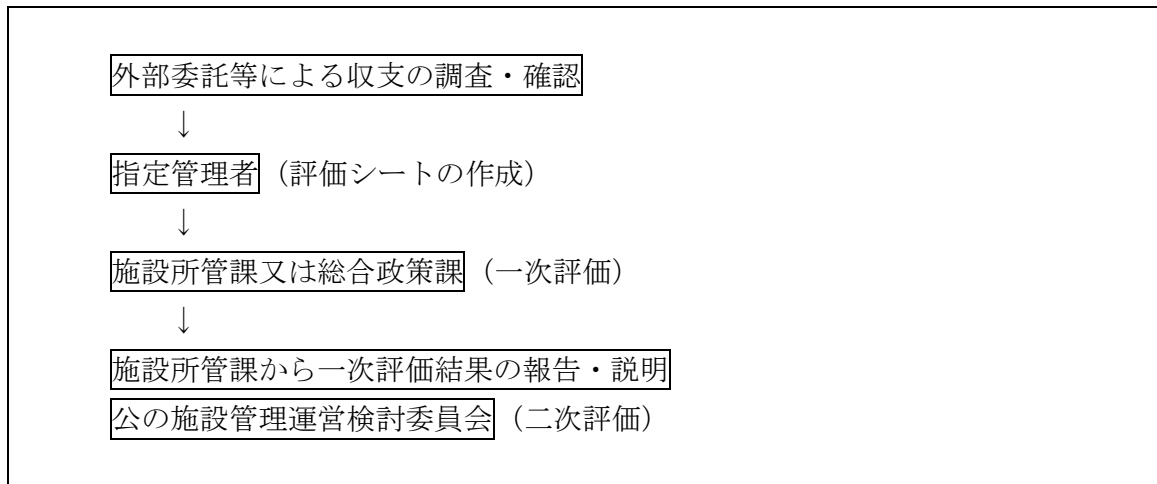
② 総合政策課は、指定管理者売上把握評価等を行い、施設所管課及び指定管理者へ報告する。

③ 総合政策課は、利用者の施設に対する意見や要望等を把握するために、アンケート調査（別紙2）を実施し、その結果を施設所管課及び指定管理者へ報告する。

④ 指定管理者は、毎年度終了後に事業報告書の提出とともに、指定管理者管理運営評価シート（別紙1）を作成し、町（施設所管課）へ提出する。

⑤ 施設所管課は、指定管理者が作成した評価シートをもとに一次評価を行い、公の施設管理運営検討委員会に一次評価結果の報告・説明を行う。

⑥ 公の施設管理運営検討委員会は、施設管理者からの一次評価結果の報告・説明、総合政策課からのアンケート及び指定管理者売上把握評価等の結果報告等を基に、二次評価を行う。



6 評価結果の公表及び指定管理者への通知

(1) 公表時期

公の施設管理運営委員会の総合評価結果（二次評価）を町長に報告した後、公表する。

(2) 公表方法

総合政策課が、町ホームページ等において総合評価結果を公表する。

(3) 公表内容

「施設名」「指定管理者」「指定期間」「総合評価結果」「施設所管課」等

(4) 指定管理者への通知

公表と併せ、指定管理者へ評価結果を通知する。

7 評価結果（二次評価）の取扱い

二次評価において「D」評価又は「E」評価となった場合、その取扱いを次のとおりとする。

・「D」評価の場合

指定管理者に業務改善の勧告を行う。ただし、指定期間中に「D」評価を二度受けた場合は、指定管理者に期限を定めて業務改善の指示を行った後、「8 指定の取消し等」に掲げる項目に該当する場合は、指定の取消し又は期間を定めて管理の業務の全部若しくは一部の停止を行うことができる。

・「E」評価の場合

指定期間中に一度でも「E」評価を受けた場合は、指定管理者に期限を定めて業務改善の指示を行った後、「8 指定の取消し等」に掲げる項目に該当する場合は、指定の取消し又は期間を定めて管理の業務の全部若しくは一部の停止を行うことができる。

8 指定の取消し等

条例、規則及び協定書等に基づき、次の項目に該当する場合は、指定の取消し又は期間を定めて管理の業務の全部若しくは一部の停止を行うことができる。

- ① 指定管理者が指示に従わないとき。
- ② 指定管理者の責めに帰すべき事由により当該指定管理者による管理を継続することができないと認めるとき。
- ③ 管理業務実施に際し不正行為があったとき。
- ④ 指定管理者の責めに帰すべき事由により協定等に定める事項を履行しないとき又は当該事項の履行の見込みがないと明らかに認められるとき。
- ⑤ 虚偽の報告をし、又は報告等を拒んだとき。
- ⑥ 協定又は関係法令等の条項に違反し、かつ、町が相当の期間を定めて催告しても当該違反の状態が解消されないとき。
- ⑦ 指定管理者又はその役員若しくは従業員の行為が、法令、条例等に違反したとき若しくは違反するおそれがあると認めるとき。
- ⑧ 当該指定管理者に管理を行わせておくことが社会通念上著しく不適當であると認めるとき。