

指定管理者の業務実施状況の評価について

1 評価の目的

指定管理者の業務が適正・的確に実施されているか、市民サービスの向上が図られているかどうかを検証し、指定管理者に対して必要な指導等を行うとともに、指定管理者の取組意欲を高めることを目的とする。

2 対象施設、実施時期、公表方法

指定管理者制度を導入している全ての施設を対象として、年度終了後速やかに市が評価を行う。評価結果は、9月議会（常任委員会）に報告するとともに、ホームページ等により公表する。

3 評価方法等

(1) 指定管理者から提出された業務実施報告書、施設を利用する市民のアンケート調査等に基づき、以下の3項目について優れている順にs～dの評価を行う。

- ① 業務の実施状況（協定書で示された事項が遵守されているかどうか）
- ② 施設の利用状況（利用者数等の実績が市が定めた基準値と比較してどうか）
- ③ 利用者の満足度（指定管理者のサービス内容等に満足している人及び満足していない人の割合がどうか）

なお、利用者数を把握するのが困難な施設、障害者施設のように基準値を設定し利用促進をすることがなじまない施設においては、①及び③の2項目で評価を行う。

(2) これら3項目の評価を踏まえ、全体の評価としてS～Dの5段階評価を行う。

なお、令和2年度分の評価においては、新型コロナウイルス感染症対策に伴う施設の閉鎖等の影響により、利用者数が大幅に落ち込むなど適正な評価が困難であることから、すべての施設について、上記(1)の①及び③の2項目での評価を基に、S～Dの5段階評価を行う。

※ 低評価（評価がC又はD）の施設については、指導等を行い、改善案の提示を求めることにより業務の改善を図ることとしている。

※ 指定期間の開始が令和4年度以降の公募施設の指定管理者を対象に、優良な運営を行った場合に指定期間の延長を認める更新制を導入することとしているが、この更新制の導入に伴い、業務実施状況の評価をよりきめ細かく行うため、評価に係る配点の見直し等を行い、この度の令和2年度の評価から適用している（見直し内容は別紙のとおり）。

<評価項目>

項目	評価方法
(業務の実施状況)	
(1) 管理業務の実施状況	
ア 市民の平等利用の確保策の実施状況	○、×
イ 事業の実施状況	○、×
ウ 維持管理業務等の実施状況	○、×
(2) 指定管理料等の収支状況	○、×
(3) その他	
ア 利用者ニーズの把握及びそれを踏まえた管理運営の実施状況	○、×
イ 個人情報保護への対応状況	○、×
ウ 情報公開の実施状況	○、×
エ 緊急事態、不法行為等への対応状況	○、×
オ 苦情・要望への対応状況	○、×
カ 配置人員及び職員研修の実施状況等	○、×
キ 自己評価の実施状況	○、×
① 業務の実施状況	s、a、b、c、d
② 施設の利用状況	s、a、b、c、d
③ 利用者の満足度	s、a、b、c、d

各項目ごとに協定書等で示された事項が遵守されている場合を○、されていない場合は×とする

下記の評価基準により評価

<評価基準>

項目	評価	基準	点数
①業務の実施状況	s	全ての項目が○の場合	4点
	a	一つの項目で×がついたが、市の指導により、協定書で示された事項が遵守されていると認められる場合	2点
	b	複数の項目で×がついたが、市の指導により、協定書で示された事項が遵守されていると認められる場合	0点
	c	一つの項目で×がつき、市の指導によっても、協定書で示された事項が遵守されている場合に至っていない場合	▲2点
	d	複数の項目で×がつき、市の指導によっても、協定書で示された事項が遵守されている場合に至っていない場合	▲4点
②施設の利用状況	s	利用者数の実績が基準値の100%以上の場合	4点
	a	利用者数の実績が基準値の95%以上100%未満の場合	2点
	b	利用者数の実績が基準値の90%以上95%未満の場合	0点
	c	利用者数の実績が基準値の85%以上90%未満の場合	▲2点
	d	利用者数の実績が基準値の85%未満の場合	▲4点
③利用者の満足度	s	指定管理者のサービス内容等に対し満足している人の割合が8割以上の場合	4点
	a	指定管理者のサービス内容等に対し満足している人の割合が7割以上8割未満の場合	2点
	b	いずれの項目にも該当しない場合	0点
	c	指定管理者のサービス内容等に対し不満がある人が3割以上5割未満の場合	▲2点
	d	指定管理者のサービス内容等に対し不満がある人が5割以上の場合	▲4点

※ 基準値とは、市が求める利用者数等の基準を意味する。

<評価>

[2項目で評価する場合]

評価	合計得点	備考
S (良好)	8点	
A (おおむね良好)	6点	
B (普通)	2, 4点	
C (改善を要する)	▲2, 0点	指導を行い、改善案の提示を求める。
D (抜本的な改善を要する)	▲4点以下	嚴重注意を行い、抜本的な改善策の提示を求める。

(参考) [3項目で評価する場合]

表値	合計得点	備考
S (良好)	12点	
A (おおむね良好)	8, 10点	
B (普通)	2, 4, 6点	
C (改善を要する)	▲4, ▲2, 0点	指導を行い、改善案の提示を求める。
D (抜本的な改善を要する)	▲6点以下	嚴重注意を行い、抜本的な改善策の提示を求める。

評価基準の見直しについて

1 配点の見直し

指定管理者制度の導入時には、業務の適切な実施が第一に重要であると考え、「①業務の実施状況」の配点を重くしていたが、制度が定着した現在においては、業務を適切に実施するのは当然のことであり、今後は利用者の増加や満足度の向上といったサービス面等で指定管理者に改善を求めていく必要があることから、項目別評価基準の「②施設の利用状況」及び「③利用者の満足度」の配点を「①業務の実施状況」と同一とするよう見直した。

項目	現行	見直し後
① 業務の実施状況	4点～▲2点	4点～▲4点
② 施設の利用状況	2点～▲1点	4点～▲4点
③ 利用者の満足度	2点～▲1点	4点～▲4点
合計	8点～▲4点	12点～▲12点

2 評価基準の見直し

①～③の項目別評価基準について、より適切な評価となるよう、さらに細かな区分とすることとし、現在の3区分から5区分に見直した。

②について、指定管理者が提案した目標数値や前年度実績との比較という相対的な評価ではなく、市で定めた基準値による客観的な評価に見直した。

項目	現行		見直し後	
	現行	配点	見直し後	配点
①業務の実施状況	全ての項目で○	4点	全ての項目で○	4点
	いずれかの項目で×だが改善済みである	2点	一つの項目で×だが改善済みである	2点
			複数の項目で×だが改善済みである	0点
			一つの項目で×で未改善である	▲2点
いずれかの項目で×で未改善である	▲2点	複数の項目で×で未改善である	▲4点	
②施設の利用状況	実績が目標利用者数等を上回った	2点	実績が基準値の100%以上	4点
	実績が目標利用者数等を下回ったが前年度実績は上回った	1点	実績が基準値の95%以上100%未満	2点
			実績が基準値の90%以上95%未満	0点
			実績が基準値の85%以上90%未満	▲2点
実績が目標利用者数等及び前年度実績を下回った	▲1点	実績が基準値の85%未満	▲4点	
③利用者の満足度	満足3分の2以上かつ不満1割以下	2点	満足8割以上	4点
	いずれの項目にも該当しない場合	1点	満足7割以上8割未満	2点
			いずれの項目にも該当しない場合	0点
			不満3割超5割未満	▲2点
不満3分の1以上	▲1点	不満5割以上	▲4点	

3 合計得点区分等の見直し

評価基準の見直しに伴い、合計得点の区分を以下のとおりとし、併せて現行「5～1」で表示している評価結果を「S～D」の表示に見直した。

区分	3項目で評価する場合				2項目で評価する場合			
	現行		見直し後		現行		見直し後	
	評価	得点	評価	得点	評価	得点	評価	得点
良好	5	8点	S	12点	5	6点	S	8点
おおむね良好	4	7点	A	8, 10点	4	5点	A	6点
普通	3	5～6点	B	2, 4, 6点	3	4点	B	2, 4点
改善を要する	2	2～4点	C	▲4, ▲2, 0点	2	3点	C	▲2, 0点
抜本的な改善を要する	1	1点以下	D	▲6点以下	1	1点以下	D	▲4点以下

※ 利用者数を把握するのが困難な施設、障害者施設の様に基準値を設定し利用促進をすることがなじまない施設にあつては、「②施設の利用状況」を除いた2項目で評価している。