

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市民に公表する。

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、以下の項目ごとに、優れている順にA～C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目標及び前年度実績と比較してどうか）
- 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）

(2) 上記3項目の評価（目標利用者数等を定めていない施設にあつては、①及び③の2項目の評価）を踏まえ、5段階評価を行う。

(3) 低評価（評価が2又は1）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。

(参考)

<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	A、B、C
② 施設の利用状況	A、B、C
③ 利用者の満足度	A、B、C

各項目ごとに協定書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

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	A	全ての項目が○の場合	4点
	B	いずれかの項目で×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
	C	いずれかの項目で×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
②施設の利用状況	A	利用者数等の実績※が目標利用者数等を上回った場合	2点
	B	利用者数等の実績※が目標利用者数等を下回っているが前年度実績は上回った場合	1点
	C	利用者数等の実績※が目標利用者数等及び前年度実績を下回った場合	-1点
③利用者の満足度	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3分の2以上でかつ指定管理者のサービス内容等に対し不満がある人が1割以下の場合	2点
	B	A、C以外の場合	1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分の1以上の場合	-1点

※ 災害・施設改修など指定管理者の責めによらない事由により施設を休・閉館した場合には、利用者数等の実績は休・閉館した日数を考慮して補正した数値とする。

<評価>

上記「評価基準」の①、②、③の3項目の得点を合計し、5段階評価を行う。ただし、目標利用者数等を定めていない施設は、②の評価は行わず、①、③の2項目の得点を合計し、5段階評価を行う。

[3項目で評価する場合]

評価	合計得点	備考
5 (良好)	8	
4 (おおむね良好)	7	
3 (普通)	5~6	
2 (改善を要する)	2~4	指導を行い、改善案の提示を求める。
1 (抜本的な改善を要する)	1以下	嚴重注意を行い、抜本的な改善策の提示を求める。

[2項目で評価する場合]

評価	合計得点	備考
5 (良好)	6	
4 (おおむね良好)	5	
3 (普通)	4	
2 (改善を要する)	3	指導を行い、改善案の提示を求める。
1 (抜本的な改善を要する)	1以下	嚴重注意を行い、抜本的な改善策の提示を求める。