

# 指定管理者管理運営業務 評価指針

【平成26年6月改訂】

平成19年7月策定

常 陸 大 宮 市

# 指定管理者管理運営業務 評価指針

## 1 指針の目的

指定管理者の管理運営に関し、条例、規則及び協定に従い、適切かつ確実なサービスの提供がされているか、また、安定的、継続的にサービスを提供することが可能であることを監視(測定、評価)し、必要に応じ改善に向けた指導、助言を効率的・効果的に行うためこの評価指針を定める。

## 2 評価の手法

### (1) 指定管理者が行う事項

#### ① 事業報告書の提出

毎年度事業終了後30日以内(指定の取消しを受けた場合は、その日から起算して30日以内)に、次の事項について報告書として市に提出する。

- ア 管理業務の実施状況
- イ 施設の利用状況
- ウ 利用料金等の収入の実績
- エ 管理に係る経費並びに収支状況
- エ その他市長が必要と認める事項

#### ② 業務履行の自己評価

指定管理者管理運営評価シート(以下「評価シート」という。)を用い、Ⅰ基本的な管理運営、Ⅱ収支状況・経理状況、Ⅲ利用状況・サービス向上、Ⅳ施設・設備等の維持管理の4つの視点から自己評価を行い、その結果について総合判定をする。

#### ③ 利用者の意見等の把握

利用者の意見や要望等を把握するため、利用者アンケート等を実施するものとする。

指定管理者の管理運営上の接客対応、施設・設備の状況、利用条件、事業企画内容等について、利用者の満足度を測定するため、施設の性質に合った効果的な手法・内容等を指定管理者が判断し実施する。

また、その結果について自己評価(良否・課題・改善策等)を行い、以後の施設管理運営業務に反映させるとともに、実施結果の集計表等を作成し事業報告書と併せて市に提出する。

### (2) 市が行う事項

#### ① 所管課評価

所管課は、評価シートを作成し、指定管理者から提出された事業報告書、指定管理者の自己評価結果、利用者アンケートなどの結果等に基づき、Ⅰ基本的な管理運営、Ⅱ収支状況・経理状況、Ⅲ利用状況・サービス向上、Ⅳ施設・設備等の維持管理の4つの視点から評価を行い、その結果について総合判定し、併せて、評価すべき点・改善を要する点等について総合評価を行う。

#### ② 指定管理候補者選定・指定管理者評価委員会における審査

指定管理者の自己評価、所管課評価の結果に基づき、必要があると認めるときは、指定管理候補者選定・指定管理者評価委員会を開催し、指定管理者が行う施設の管理運営業務に対する評価及び改善に関する事項等を審査する。

#### ③ 評価結果等の報告と通知

①の評価結果及び②の審査結果については、市長に報告し、指定管理者に通知を行う。

### 3 評価の流れ及び評価基準

第1段階	「評価項目」の採点	<p>評価項目について、達成度を検証し、5段階(1～5点)の採点制により評価する。 また、評価項目「Ⅱ-①施設利用状況」及び「Ⅲ-①収支決算状況」は、それぞれ採点基準が異なる。</p> <p>《基本採点基準》</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>点数</th> <th colspan="2">採点基準</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>5</td> <td>(優良)</td> <td>特に優れた管理運営が行われている。</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>(良)</td> <td>優れた管理運営が行われている。</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>(普通)</td> <td>適正な管理運営が行われている。</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>(やや劣る)</td> <td>一部改善が必要であるが概ね適正な管理運営が行われている。</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>(劣る)</td> <td>不適切な管理運営が行われている。</td> </tr> </tbody> </table> <p>《評価項目Ⅱ-①収支決算状況の採点基準》</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>点数</th> <th colspan="2">採点基準</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>5</td> <td>(優良)</td> <td>収支差引がプラスであり、余剰金(利益)が計画時の収入総額に対して20%以上である</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>(良)</td> <td>収支差引がプラスであり、余剰金(利益)が計画時の収入総額に対して10%以上20%未満である</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>(普通)</td> <td>収支差引がプラスであり、余剰金(利益)が計画時の収入総額に対して10%未満である</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>(やや劣る)</td> <td>収支差引がマイナスであり、マイナス額が計画時の収入総額に対して10%未満である</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>(劣る)</td> <td>収支差引がマイナスであり、マイナス額が計画時の収入総額に対して10%以上である</td> </tr> </tbody> </table> <p>《評価項目Ⅲ-①施設利用状況の採点基準》</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>点数</th> <th colspan="2">採点基準</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>5</td> <td>(優良)</td> <td>目標や計画に対して実績の達成率が115.0%以上であった</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>(良)</td> <td>目標や計画に対して実績の達成率が105.0%以上115.0%未満であった</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>(普通)</td> <td>目標や計画に対して実績の達成率が95.0%以上105.0%未満であった</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>(やや劣る)</td> <td>目標や計画に対して実績の達成率が85.0%以上95.0%未満であった</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>(劣る)</td> <td>目標や計画に対して実績の達成率が85.0%未満であった</td> </tr> </tbody> </table> <p>*ただし、各採点基準において、点数が「2」又は「1」の場合で、その原因が指定管理者に起因するものでない場合には「3」とする。 また、点数が「1」の場合で、その原因が指定管理者に一部起因する場合には「2」とする。</p>	点数	採点基準		5	(優良)	特に優れた管理運営が行われている。	4	(良)	優れた管理運営が行われている。	3	(普通)	適正な管理運営が行われている。	2	(やや劣る)	一部改善が必要であるが概ね適正な管理運営が行われている。	1	(劣る)	不適切な管理運営が行われている。	点数	採点基準		5	(優良)	収支差引がプラスであり、余剰金(利益)が計画時の収入総額に対して20%以上である	4	(良)	収支差引がプラスであり、余剰金(利益)が計画時の収入総額に対して10%以上20%未満である	3	(普通)	収支差引がプラスであり、余剰金(利益)が計画時の収入総額に対して10%未満である	2	(やや劣る)	収支差引がマイナスであり、マイナス額が計画時の収入総額に対して10%未満である	1	(劣る)	収支差引がマイナスであり、マイナス額が計画時の収入総額に対して10%以上である	点数	採点基準		5	(優良)	目標や計画に対して実績の達成率が115.0%以上であった	4	(良)	目標や計画に対して実績の達成率が105.0%以上115.0%未満であった	3	(普通)	目標や計画に対して実績の達成率が95.0%以上105.0%未満であった	2	(やや劣る)	目標や計画に対して実績の達成率が85.0%以上95.0%未満であった	1	(劣る)	目標や計画に対して実績の達成率が85.0%未満であった
		点数	採点基準																																																					
		5	(優良)	特に優れた管理運営が行われている。																																																				
		4	(良)	優れた管理運営が行われている。																																																				
3	(普通)	適正な管理運営が行われている。																																																						
2	(やや劣る)	一部改善が必要であるが概ね適正な管理運営が行われている。																																																						
1	(劣る)	不適切な管理運営が行われている。																																																						
点数	採点基準																																																							
5	(優良)	収支差引がプラスであり、余剰金(利益)が計画時の収入総額に対して20%以上である																																																						
4	(良)	収支差引がプラスであり、余剰金(利益)が計画時の収入総額に対して10%以上20%未満である																																																						
3	(普通)	収支差引がプラスであり、余剰金(利益)が計画時の収入総額に対して10%未満である																																																						
2	(やや劣る)	収支差引がマイナスであり、マイナス額が計画時の収入総額に対して10%未満である																																																						
1	(劣る)	収支差引がマイナスであり、マイナス額が計画時の収入総額に対して10%以上である																																																						
点数	採点基準																																																							
5	(優良)	目標や計画に対して実績の達成率が115.0%以上であった																																																						
4	(良)	目標や計画に対して実績の達成率が105.0%以上115.0%未満であった																																																						
3	(普通)	目標や計画に対して実績の達成率が95.0%以上105.0%未満であった																																																						
2	(やや劣る)	目標や計画に対して実績の達成率が85.0%以上95.0%未満であった																																																						
1	(劣る)	目標や計画に対して実績の達成率が85.0%未満であった																																																						
第2段階	「評価の観点」の判定	「評価項目」の採点に基づき、「総則」、「収支状況」、「管理運営及びサービスの質の向上」、「施設・設備等の維持管理」の4つの評価の観点から「S～C」の4段階で評価する。																																																						
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>評価</th> <th>「評価の観点」ごとの評価</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>S</td> <td>5が半分以上かつ残りも3以上</td> </tr> <tr> <td>A</td> <td>すべてが3以上</td> </tr> <tr> <td>B</td> <td>2が含まれる</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>1が含まれる</td> </tr> </tbody> </table>	評価	「評価の観点」ごとの評価	S	5が半分以上かつ残りも3以上	A	すべてが3以上	B	2が含まれる	C	1が含まれる																																												
		評価	「評価の観点」ごとの評価																																																					
		S	5が半分以上かつ残りも3以上																																																					
		A	すべてが3以上																																																					
B	2が含まれる																																																							
C	1が含まれる																																																							
「評価の観点」の採点に基づき、総合評価を「S～C」の4段階で評価する。																																																								
<table border="1"> <thead> <tr> <th>評価</th> <th>総合評価</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>S</td> <td>Sが2つ以上かつ残りもA</td> </tr> <tr> <td>A</td> <td>Sが1つで残りがA、又はすべてがA</td> </tr> <tr> <td>B</td> <td>Bが含まれる</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>Cが含まれる</td> </tr> </tbody> </table>	評価	総合評価	S	Sが2つ以上かつ残りもA	A	Sが1つで残りがA、又はすべてがA	B	Bが含まれる	C	Cが含まれる																																														
評価	総合評価																																																							
S	Sが2つ以上かつ残りもA																																																							
A	Sが1つで残りがA、又はすべてがA																																																							
B	Bが含まれる																																																							
C	Cが含まれる																																																							
第3段階	「総合評価」の判定																																																							