

指定管理者制度導入施設の事業評価に関する基本方針

平成19年3月

第1 事業評価とは

指定管理者制度では、複数年度にわたり施設の管理を民間事業者等に委ねることから、指定期間中の適正な管理を確保するため、毎年度終了後に指定管理者から管理業務に関する事業報告書を提出させるほか、管理業務又は経理の状況に関し報告を求め、実地について調査し、又は必要な指示を行い、指示に従わないとき等には指定の取消し等を行なうことができることとなっている。

本市では、施設の管理運営に関し、協定に従い適正かつ確実なサービスが提供されているか、サービスの安定的・継続的な提供がなされているかなどの視点について、現地調査や書類審査等により管理運営状況の確認を行い、必要に応じ管理業務の改善に向けた指導等を行い、管理の継続が適当でない等と認めるときは、指定の取消し等を行う一連の仕組み（以下「事業評価」という。）を構築し、もって指定管理者による管理の適正を期することとする。

第2 事業評価の方法

1 サービス水準の維持の確認と評価

業務仕様書、協定書及び指定管理者の事業計画書に基づくサービス水準（施設の管理業務や事業実施の内容等）を維持するため、具体的な手法や評価内容等について定めるものとする。

(1) 指定管理者が行う事項

ア 業務遂行の記録・自己評価

日常・定期的に行う施設の清掃、機器点検、安全対策等のほか、施設の利用状況、料金の収納状況等について、日報、月報等に記録し、併せて自己評価（良否・課題・解決策等）を行う。

イ 利用者アンケートの実施

利用者の意見や要望等を把握するため、自らの責任と費用に基づき定期的（最低年1回）な利用者アンケートを実施するものとする。調査項目としては、接客応対、施設・設備の状況、利用条件、企画内容等について、利用者の満足度を調査することが考えられるが、内容・実施方法・仕様等については、指定管理者に任せる。その結果について自己評価（良否・課題・改善策等）を行い、施設内に掲示するなどにより今後の施設管理に反映させるとともに市に報告する。

ウ 管理業務報告書の提出

毎年度事業終了後30日以内（ただし、指定の取消しを受けた場合は、指定が取り消された日から30日以内）に、管理業務に関し次の項目について、業務遂行記録等に基づき、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）利用料金制度を導入している施設については、利用料金の収入実績

（エ）管理に要した経費の収支状況

（オ）その他市長が必要と認める事項

(2) 市が行う事項

ア 随時の業務遂行確認

市は随時、指定管理者が管理する施設への立入等により、現地で管理業務の遂行状況の確認を行うとともに、指定管理者から説明等を求め、その内容を確認する。確認すべき項目としては、施設の保全、施設の清掃、機器の点検、安全対策、備品の管理、事故等の発生、法令等の遵守、職員の配置、職員の接客対応、サービス向上への取組みなどの状況が考えられるが、具体的な評価項目は所管課が定めるものとする。

イ 管理業務報告による確認

事業終了後に指定管理者から提出された管理業務報告書に基づき、施設の管理業務、利用者、管理経費等の状況について確認する。

2 管理業務及び財務状況の評価、指導等

(1) 管理業務の評価、指導

随時の業務遂行確認及び管理業務報告の確認等の結果に基づき、市は指定管理者のサービス水準等が維持されているかを実績評価し、改善が必要な場合は「改善指導書」をもって指導を行う。特に、財務状況（利用料金の収入実績、指定管理料等の収支状況など）については、財務関係書類により収支計画と乖離していないかを確認し、その結果が適正でない判断した場合は、市は指定管理者と協議を行い、収支悪化原因や今後の対策等について説明を受け、指定管理業務の継続的な運営を主眼とした指導・助言を行う。指定管理者は指導項目に対する対応策を「改善計画書」として取りまとめ、市に提出するとともに改善に向けて取り組むものとする。

(2) 業務遂行確認、評価、指示

市は、「改善計画書」に基づく改善状況の確認、又は必要に応じて施設への立入等により、必要と認める項目について業務遂行状況を確認するものとする。「改善計画書」に基づく改善結果が適正と認められない場合は、市はその結果を通知するとともに、改善すべき内容と期限等について「改善指示書」をもって指示するものとする。

3 事業評価の具体的な手法

事業評価は、基本的には全ての指定管理者制度導入施設について行うものとするが、事業評価が適さない施設は省略することができる。事業評価は、管理業務実施の状況に対して現場（指定管理者）と市で認識を共有することが重要であり、そのためには現場レベルで認識されている状況を文書等として明確にすることが大切である。従って、実際に事業評価を市が行う場合には、施設の維持管理・事業運営に関する評価項目及び評価指標を定めて評価を行う。

4 達成度の評価方法

(1) 別に定める「評価基準表（標準様式）」に示す評価指標の項目ごとに管理業務報告や関係書類に基づき、下記の「評価基準」により評価を行う。評価点数で4点、2点及び1点を付設した項目については、付設理由について記述する。評価項目及び評価指標は、個々の施設の性格や管理状況等を踏まえて、必要のない項目は斜線とし、追加する項目があれば追加を行い、施設に適合した評価基準表とする。

(2) (1)により評点を付設した総評価点数を、100点満点を基準として換算した換算評価点数により、下記の「総合評価判定基準」に基づき、総合的な判定を行う。

【評価基準】

評価点の考え方	評価点数
優れていると認められるもの	4
適正であると認められるもの	3
更なる努力が必要と認められるもの	2
改善すべき点が見受けられるもの	1

【総合評価判定基準】

評価の考え方	評価
目標が達成されており、水準以上と認められる (換算評価点数が90点以上)	S
目標が達成されており、概ね水準を満たしている (換算評価点数が70点以上)	A
目標がやや達成されておらず、努力を要する (換算評価点数が50点以上～70点未満)	B
目標がほとんど達成されておらず、取組みを見直す必要がある (換算評価点数が50点未満)	C

5 達成度の評定方法

(1) 第1次評定

選定委員会の部会において、評価基準表の評価指標について上記の評価方法により評価を行うものとする。評定方法は部会で定めた方法で行うものとするが、選定委員会へ提出する評価基準表は、部会で統一した見解のものを作成し提出するものとする。

(2) 第2次評定

選定委員会において、部会から評価経過、評価内容及び評価結果について説明を受け、評価結果等について審査を行うものとする。また、選定委員会の審査等に関し、駒ヶ根市選定審査委員会に報告し意見を聴取するものとする。

6 目標の達成度評価を行う時期等

事業評価は、管理業務報告書が提出された後、評価基準表に示す全項目に関して速やかに評価を行うものとする。随時に行う事業評価は、所管課が定めた評価項目に基づき評価を行うものとする。

【事業評価の概念図】

