

指定管理者制度導入施設の  
評価に関する基本指針

令和元年7月策定

武豊町

# 目 次

1 趣旨.....	2
2 目的.....	2
3 対象施設.....	2
4 評価の流れ.....	2
5 評価実施内容.....	3
6 評価結果の活用等.....	3
(1) 結果のフィードバック.....	3
(2) 指導・是正勧告等.....	3
(3) 町における改善.....	3
(4) 次期選定への活用.....	3
7 評価結果の公表.....	4
8 今後の方向性.....	4
<<参考>> 指定管理者制度導入施設における評価実施手順書.....	5
<<参考>> 様式例	
参考様式1 指定管理者の管理運営評価結果.....	8
参考様式2 施設指定管理者の管理運営評価シート.....	9
参考様式3 指定管理業務に関する改善指示書.....	10

## 1 趣旨

指定管理者制度導入施設において適切な管理運営がなされ、一層のサービス向上が図られるよう、指定管理者の管理運営状況を評価するために必要な事項を定める。

## 2 目的

- (1) 指定管理者の管理運営状況を評価し、その結果を公表することにより、設置者としての説明責任を果たすとともに、サービス水準の維持・向上を図る。
- (2) 評価の結果を踏まえ、施設の管理運営方法や次期選定条件等を改善し、よりよい施設運営をめざす。
- (3) 指定管理者の実績を把握し、次期選定に活用することにより、指定管理者の意欲向上を図る。

## 3 対象施設

本指針の対象は、原則、指定管理者制度を導入しているすべての施設とし、指定管理者制度の新規導入時や更新時には、募集要項等において、本指針に基づき評価を実施する旨を周知し、指定管理者の指定後、速やかに実施することとする。


なお、本指針策定時において、既に指定管理者と協定等を締結し管理運営が行われている施設においては、評価の実施について指定管理者と協議し、協議が整い次第、実施することとする。

ただし、地元区等を指定管理者に指定している施設は、町民との協働及びコミュニティ活動の支援という特殊性を鑑み、実施対象から除くこととする。

## 4 評価の流れ

管理運営におけるPDCA サイクル（Plan：計画 Do：管理運営 Check：点検・評価 Action：改善）の一環として評価を実施し、適正な管理運営の確保及びサービス水準の維持向上を図る。

指定期間前	町	評価内容の決定
-------	---	---------



P	計 画	指定管理者	計画の作成
		町	計画の確認
D	管理運営	指定管理者	指定管理業務の実施
C	点検・評価	指定管理者	自己点検、定期報告、利用者満足度調査等
		町	[点検] 報告書類・管理運営状況の点検 [評価] 評価の実施、評価結果の公表
A	改善、点検・評価結果の活用	指定管理者	業務改善、是正措置
		町	指導・是正勧告、仕様・選定条件等の改善、次の選定に活用（現指定期間の実績を考慮）

## 5 評価実施内容

指定管理者が実施するサービスが、管理基準・業務仕様書等で定められた水準を充足しているか、サービスの質はどうか、運営の安定性はどうか（サービスが継続して安定的に提供されているか）等の点につき、評価を行う。

評価にあたっての、評価方法、評価項目、評価基準、様式等は、別に参考例を示すこととするが、公の施設の設置目的や指定管理者である団体の性質及び管理運営の状況等を考慮し、事前に指定管理者と協議の上で、施設所管課が具体的な評価方法、評価項目、評価基準、様式等を定めるものとする。

## 6 評価結果の活用等

### (1) 結果のフィードバック

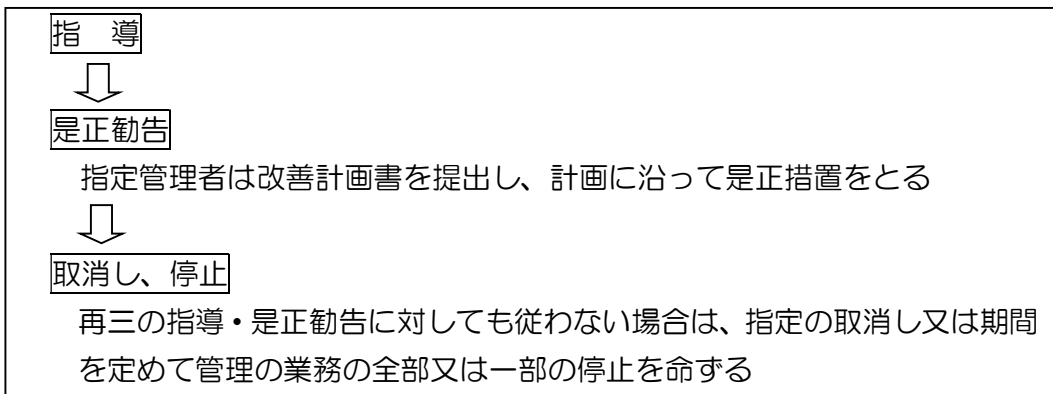
指定管理者の意欲向上や業務改善の促進を図るため、評価結果は指定管理者にフィードバックする。

### (2) 指導・是正勧告等

町長は、適正な管理運営の確保のため、指定管理者において何らかの是正措置をとる必要がある場合には、指定管理者に対し、速やかに是正措置の指示（指導・是正勧告等）を行う。

また、指定管理者が是正勧告に対する是正措置を実施するにあたっては、改善計画書を作成して町に提出する。

#### 【指導・是正勧告の流れ】



### (3) 町における改善

評価結果を分析し、必要があれば、是正措置の実施や次期の指定管理者の選定に向けた仕様・選定条件等の改善を行う。

### (4) 次期選定への活用

評価の結果は、選定委員会に提出するものとし、当該評価を受けた指定管理者が次期の指定管理者の選定の際に審査の対象となる場合には、当該評価の結果を審査に反映させることができるものとする。

## 7 評価結果の公表

前年度の各施設の評価結果を参考様式1により、令和3年度より毎年度公表する。

公表は、各施設の評価結果を総務課で取りまとめ、ホームページ等を通じて行うものとする。

## 8 今後の方向性

本基本方針については、さらに適切な評価を行うため、今後において、他の自治体の状況等に注視しつつ、継続的に検証を行い、必要に応じて改訂・充実を図っていくこととする。

参考例

指定管理者制度導入施設における  
評価実施手順書

武豊町

〇〇部〇〇課

## 本手順書について

- 以下に標準的と考えられる評価方法を挙げますので、各施設の評価の実施に当たっての参考としてください。
- 指定管理者制度を導入した後も、あくまで施設の設置責任者は町であり、指定管理者の業務の実施状況について把握、確認を行うことが必要となります。

### 1 評価実施方法

毎年度、所管課において、指定管理者の管理運営状況について、別添 参考様式 2 を参考に、評価項目等を設定、評価実施手順を作成し、評価を実施する。

評価結果を確定するにあたっては、指定管理者から提出される事業報告書等の関係書類を確認し、必要に応じて、現場での調査、点検等の実地検査や指定管理者とのヒアリング等を実施し、管理運営状況を確認した上で、公正な評価に努めるものとする。

なお、所管課が評価を実施するにあたり、必要があれば、指定管理者に対し、自己評価の実施及びその結果の報告を求めることができるが、その場合には、実施内容及び報告内容についてあらかじめ定めておくことが必要である。

### 2 評価区分

評価区分については、町としての統一性を確保する観点から、以下のとおり、取扱うこととする。ただし、施設の業務内容、評価項目等により、以下の評価区分では適正に評価できない場合は、変更できる。

#### 評価区分（評価項目）

◎	優良	協定書等の水準よりも優れた内容である
○	良好	協定書等の水準に概ね沿った内容である
△	課題含	協定書等の基準を遵守しているが、内容の一部に課題がある
×	要改善	協定書等の基準を遵守しておらず、改善の必要な内容である

#### 評価区分（評価項目（大分類）、総合）

◎	優良	協定書等の水準よりも優れた内容である (評価項目がすべて○以上であり、かつ◎が過半数である)
○	良好	協定書等の水準に概ね沿った内容である (評価項目がすべて△以上であり、かつ○以上が8割以上である)
△	課題含	協定書等の基準を遵守しているが、内容の一部に課題がある (評価項目がすべて△以上である)
×	要改善	協定書等の基準を遵守しておらず、改善の必要な内容である (評価項目に×が含まれている)

### 3 評価結果の公表

評価結果は、別添 参考様式 1 を総務課で取りまとめ、町のホームページ等で公表する。

#### 4 補足事項

##### 利用者意見等の把握

必要に応じ、指定管理者に利用者満足度調査等、事前に定めた方法で利用者の意見や実態を把握させ、報告させるものとする。

指定管理者が利用者アンケートを行う場合には、所管課があらかじめ内容を確認又は提示するものとする。

なお、調査項目は、下記の例を参考に、当該施設の設置目的や指定管理者の業務内容等を踏まえ、指定管理者の管理運営状況を把握し、今後の業務改善等に活用できるよう施設ごとに設定する。

##### 調査項目の例

###### <利用者層の把握>

- ・ 来館回数
- ・ 年齢・性別
- ・ 住まい（町内在住か否か等）
- ・ 来館時の交通手段
- ・ 来館の目的（複数回答可）

###### <広報の効果の把握>

- ・ 来館しようと思ったきっかけ（複数回答可）

###### <サービスに対する満足度の把握>

- ・ 全体としての満足度
- ・ 職員の接遇
- ・ 施設や設備の清潔さ
- ・ また利用したいか否か
- ・ 事業の参加回数
- ・ 事業の満足度

###### <その他>

- ・ 安全対策（危険を感じるような場所や対応がないか）
- ・ その他の意見・要望



参考様式1

指定管理者の管理運営評価結果（元号〇〇年度の評価）

1 基本情報

施設名	〇〇〇施設（愛称：〇〇〇）		
所在地	武豊町字（大字）〇番地		
指定管理者	〇〇(株)	所管課	〇〇課
指定期間	元号〇〇年〇月〇日から元号〇〇年〇月〇日まで		
施設概要	敷地面積、主な建物の延べ床面積、駐車場〇台、開館時間、休館日 等		
設置目的			
主な業務内容			

2 利用状況等

（単位：人、件）

区分	〇年度	〇年度	〇年度	〇年度	〇年度
開館日数					
利用者数					

3 収支状況

（単位：千円）

区分	〇年度	〇年度	〇年度	〇年度	〇年度
収入計					
利用料金収入					
指定管理料					
その他					
支出					
差（収入-支出）					

4 評価結果

総合評価	総合評価内容	区分名称	項目別評価	特記事項
	評価理由、コメント	施設の適正な管理		
		サービスの維持・向上		
		運営等の安定性		

【評価区分】

- ◎：協定書等の水準よりも優れた内容である（評価項目がすべて〇以上であり、かつ◎が過半数である）
- ：協定書等の水準に概ね沿った内容である（評価項目がすべて△以上であり、かつ○以上が8割以上である）
- △：協定書等の基準を遵守しているが、内容の一部に課題がある（評価項目がすべて△以上である）
- ×：協定書等の基準を遵守しておらず、改善の必要な内容である（評価項目に×が含まれている）

今後の対応等

町として評価結果を踏まえて、どうしていくのか、対応等を記載
-------------------------------

5 その他

<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者からの反応 利用者の意見、満足度、苦情及びその対応状況を記載</li> <li>・管理運営上問題となった事項や課題、対応、改善事項等を記載</li> </ul>
---

参考様式2 ○○施設指定管理者の管理運営評価シート(元号○○年度の評価)

評価項目		評価基準	指定管理者 自己評価	所管課 評価	特記事項	評価基準詳細(確認事項)	確認方法	備考	
施設の 適正な 運営管理	法令等の遵守	関係法令を遵守しているか。				関係法令等を遵守しているか。(地方自治法、施設設置条例、消防法、労働基準法、労働安全衛生法、個人情報保護法等)	関係書類等、現地確認、聞き取り		
	開館の実績	利用日・利用時間が遵守されているか。				協定書等に従い、開館しているか。	日報等関係書類等		
	平等利用	市民の利用にあたって不公平が生じていないか。				特定のものに有利あるいは不利な取扱いをしていないか。 不必要な利用制限等を行っていないか。 使用許可が適切になされているか。(許可申請が競合した場合の抽選方法等は適当であるか。)	利用状況記録・苦情記録等関係書類、聞き取り		
	個人情報保護	個人情報の管理・保護等が適切になされているか。				個人情報の取扱いについて、協定書等に基づき適切に行っているか 個人情報の漏洩、滅失等の防止のために必要な措置が講ぜられているか。	内部規定等関係書類、現地確認		
	連絡体制	必要な報告書等の提出、連絡、調整、協議等が行われているか。				事業計画書、事業報告書、その他報告書等が提出されているか。 必要な連絡、調整、協議等が行われているか。	事業計画書、事業報告書、関係書類等		
	清掃、衛生、 景観	利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか。				清潔に保たれているか。 ごみは衛生的に管理しているか。 除草、植栽等が適切にされているか。	委託契約書等関係書類、アンケートの回答、現地確認、聞き取り		
	建物、設備、 備品の管理	建物、設備、備品が適切に管理されているか。				法定保守点検は、法定基準に基づいた点検内容、時期等で実施されているか。 点検等により異常が認められた場合に、修繕、交換等適切な措置を速やかに行っているか。 点検・修繕・備品・事故・故障等の記録が整備、保管されているか。 協定書等に従い、警備がなされているか。	備品台帳、点検結果、委託契約書、日報等関係書類、現地確認、聞き取り		
	事故・災害等 への対策・ 対応	事故・災害等発生時の対策・対応が行われているか。				鍵の管理や建物の施錠は確実に行われているか。 事故災害等発生時の対応についての危機管理マニュアル、管理体制、連絡網等が整備され、周知されているか。 災害発生時の避難誘導等、利用者の安全確保に関する研修・訓練を行い、職員が内容を熟知しているか。 協定書等に従い、必要な保険に加入しているか。	緊急時対応マニュアル等関係書類、聞き取り、現地確認、聞き取り		
	施設の適正な運営管理の評価								
	サー ビス の 維 持 ・ 向 上	利用実績	利用者数、稼働率等が前年度の実績や目標と比較し適正な水準であるか。				利用者数、稼働率等が前年度の実績や目標と比較し適正な水準であるか。 利用実績の記録が整備され、適切に保存されているか。 利用実態等の分析がされ、必要な対応策を講じているか。	関係書類	
事業実施状況		計画通り事業が実施されているか。施設の目的に沿って事業サービスを提供できているか。				学校、地域やボランティア等との連携、協働事業が、協定書等に従い、適切に行われているか 計画通り事業が実施されているか。施設の目的に沿って事業サービスを提供できているか。	関係書類、現地確認		
情報提供、 広報・PR等		利用促進のための取組みが適切におこなわれているか。				広報、ホームページ、パンフレット等利用促進のための取組みが適切に行われているか。	関係書類、パンフレット、ホームページ等、現地確認		
館内案内、 利用案内、 窓口対応、 接客態度		案内が利用者にわかりやすく表示されているか。 窓口対応、接客態度、名札、服装等は適切か。				案内表示等を高齢者、障害者、子どもに配慮したものとしているか。 速やかに窓口での処理が行われているか。 挨拶や言葉遣い、名札、服装、態度、対応は適切か。	関係書類、現地確認、アンケート回答 業務マニュアル、意見苦情等記録、アンケート回答等関係書類、現地確認		
苦情・要望の 把握・対応		利用者の意見、苦情を受けて、迅速に対応できているか。				利用者の意見、苦情等を受けて、必要な対応を迅速にとることができる体制を構築しており、適切に対応しているか。 利用者等とのトラブルがあった場合には速やかに解決にあたり、再発防止に努めたか。	日報、アンケート等関係書類、聞き取り		
利用者満足 度		利用者の満足度を把握し、必要に応じて対応しているか。				計画通り利用者満足度調査が実施されているか。 満足度調査の実施方法は適切であったか。 調査結果を分析し、対策を講じているか。	アンケート等関係書類、現地確認、聞き取り		
サービスの維持・向上の評価									
運 営 等 の 安 定 性	職員体制	職員の配置、勤務実績、労働環境、教育等は適切か。				職員の配置状況は適切か。(計画通り人員を配置しているか。有資格者を適切に配置しているか。) 職員の勤務実績を記録し、管理しているか。 適切な労働環境・条件が保持されているか。(最低賃金をクリアしているか。労働基準監督署の行政指導が入っていないか。労働基準法、労働安全衛生法を遵守しているか。) 職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。 職員に対する教育が十分に行われているか。	組織図・日報・勤務表・資格証等関係書類、現地確認、聞き取り		
	執行状況	指定管理料の執行等は適正になされているか。				経理に関する帳簿が作成され、適切に保管されているか。 指定管理料は適正に執行されているか。 定められた使用料(利用料金)を適正に収受しているか。 金銭等の管理を適正に行っているか。 適正な減免を行っているか。	預金通帳等関係書類、現地確認		
	収支状況	当初の予定通りの収支状況になっているか。				計画通りの収入支出であるか。 事業の実施方法を見直し、より効率的な方法に改めているか。	関係書類、聞き取り		
	再委託	再委託の方法は適正か。				業務の全部をあるいは主たる業務を一括して第三者に委託し、又は請け負わせていないか。 委託事業者の業務の遂行を点検・確認・指導しているか。	関係書類、聞き取り		
	指定管理者 の財務状況	継続的に安定して業務を遂行し得る経営基盤を有しているか。				継続的に安定して業務を遂行し得る経営基盤を有しているか。	関係書類、聞き取り		
運営等の安定性の評価									
指定管理者の自己総合評価					評価理由、コメント				
所管課の総合評価					評価理由、コメント				

【評価の基準(評価項目)】 ◎:協定書等の水準を上回る ○:協定書等の水準 △:協定書等の基準を遵守しているが、内容の一部に課題がある ×:協定書等の基準を遵守しておらず、改善の必要な内容である

【評価の基準(大分類、総合評価)】 ◎:評価項目がすべて○以上であり、かつ◎が過半数である ○:評価項目がすべて△以上であり、かつ○以上が8割以上である △:評価項目がすべて△以上である ×:評価項目に×が含まれている

## 参考様式 3

〇〇 第 〇〇 号  
年 月 日

〇〇（施設名） 指定管理者  
（団体等）  
（代表者） 様

武豊町長 〇〇 〇〇

### 〇〇（施設名）指定管理業務に関する改善指示書

元号〇〇年〇〇月〇〇日付けで締結した「〇〇施設の管理運営に関する協定書」に定める指定管理業務に関し、水準が充足されていないと認められる業務があるため、武豊町公の施設の指定管理者の指定手続等に関する条例第9条に基づき、下記のとおり業務改善を指示します。

内容を確認のうえ、速やかに業務改善計画を提出してください。

#### 記

- 1 改善が必要と認められる業務
- 2 業務改善指示の内容
- 3 改善計画書の提出期限

年 月 日

問合せ先

武豊町〇〇〇課 担当者：〇〇