

指定管理者評価にかかる基本方針

【第五次改訂版】

平成31年1月

知立市

平成18年4月からの指定管理者制度導入にともない、指定管理者の評価を行なううえでの基本方針をここに定める。

【評価体制】

事前段階

・ 手続条例及び協定書等にもとづき、指定管理者は提出書類を作成

(例)：事業報告書（通則条例第8条）**※業務終了後30日以内に提出**

事故報告書（施行規則第8条）

文書目録の写し（基本協定）

月例報告書（基本協定）

管理業務仕様書に規定する書類（組織図・利用要領・緊急時対応要領、軽易な修繕の報告 等） 等

・ 関係書類等の作成及び記載

(例)：利用者アンケート結果

新たに提供したサービスのまとめ（事業報告書へ記載）

苦情処理対処状況のまとめ（事業報告書へ記載）

利用者との懇談会実施状況報告（事業報告書へ記載）

市との連絡調整会議実施状況報告（基本協定）（事業報告書へ記載）

市実地調査状況報告（通則条例第9条）（事業報告書へ記載）

その他各施設の実状にあった固有の報告 等

第1段階 基本方針にもとづく、**施設所管課による評価（基礎評価）**

第2段階 知立市指定管理者評価委員会による評価（設置要綱による）**（内部検証機関）**

会長：財務課長

委員：10名以内（制度導入施設所管課、財務課 等）

事務：評価に関する事項の調査（検証）及び報告

（所管課評価を受けて市内部評価結果として決定し、審査委員会へ報告）

第3段階 知立市指定管理者選定等審査委員会（委員会規則による）**（評価決定機関）**

委員長：委員の互選により

委員：施設について専門的知識を有する者、市の職員、市長が必要と認める者

事務：管理に対する評価に関する事項

（評価委員会からの報告にもとづき、最終評価を行なう）

【第1段階＝基礎評価】

施設所管課は、指定管理者より提出された事業報告書及び関係書類等にもとづき、指定管理者の業務の遂行状況や実績を確認するため、評価を実施する。

□評価の手法

① 事業報告書等による評価（年1回）

施設所管課は、指定管理者から提出された事業報告書及び関係書類等により、指定管理者の適正かつ確実なサービスの提供が確保されているかについて、また、履行内容及び報告書等の具体的な内容が要求基準を満たしているかについて評価する。なお、利便性・サービスの向上や、施設の有効活用、管理経費の縮減、地域活性化等において、独自の創意工夫により、要求水準以上の取組みを行っている場合は、それを積極的に評価する。

② 随時評価

施設所管課は、必要に応じて業務実施状況等を確認することを目的として、指定管理者に対して随時評価を実施する。随時評価は、指定管理者に事前に連絡した上で、施設の維持管理、業務実施状況や経費の収支状況に関し説明を求め、また施設の維持管理状況を確認することができる。

③ 評価シートの作成

施設所管課は、《別紙1》に示す評価シートにより、①及び②の評価結果を取りまとめる。

【第2段階＝評価委員会の運営、内部検証】

評価委員会においては、施設所管課が、評価結果及びその理由を、《別紙1》に示す評価シートにもとづき説明する。その説明にもとづき、評価委員会でその評価結果が適正であるかを審査・検証する。（疑義が生じた場合は、所管課と協議のうえ、評価するものとする）

その結果を受けて、事務局において「内部評価結果報告書」を作成する。

【第3段階＝審査委員会の運営、評価の決定】

審査委員会においては、事務局より内部評価結果報告書について説明するとともに、関係書類等を提示する。

その説明及び資料等にもとづき、審査委員会が最終評価結果を決定する。（疑義が生じた場合は、審査委員会が事務局及び所管課と協議のうえ、評価するものとする）

この最終評価結果を受けて、事務局において「指定管理者評価結果報告書」を作成する。

【評価の結果に基づいた報告及び指示】

市は指定管理者評価結果報告書の内容について、指定管理者に速やかに通知することとする。

なお、評価の結果、指定管理者の管理の業務が基準を満たしていないと判断した場合、市は指定管理者に必要な改善措置を講じるよう通知や是正通告を行ない、それでも改善が見られない場合は、指定を取り消すことができる。

【評価を行う時期等】

①事業報告書（《別紙2》を参考とする）が提出された後、別紙1に示す項目に関して速

やかに審査を行うこととする。

- ②随時評価は、利用者等からの苦情や意見、報告書の内容から適切なサービスの提供が行われていないと判断した場合に行うこととする。

【その他】

指定管理者評価については、原則この基本方針にもとづき実施するものとするが、各施設の実状等によっては、運用上の変更も可能とする。

(別紙1)

〇〇年度 〇〇施設 評価シート 雛形

(各施設の実状等によって、変更することが可能)

1. 施設の概要

施設名称 (所在地)		
施設の目的		
設備の概要		
指定管理者 (指定期間)		
利用許可(利用検討) 業務	<input type="checkbox"/> あり(有料) <input type="checkbox"/> あり(無料) ※目的外使用許可は市が行う	
業務内容		
	業務規模 (指定管理委託料等)	

2. 施設の利用実績

(1) 利用時間

項目	実施状況	基本協定書に基づく履行確認
開館日数		
開館時間		

(2) 利用者数等

項目	前々年度実績	前年度実績	〇〇年度実績	検証・分析
利用者数				
利用料金				

3. 管理業務の実施状況

項目	実施状況	基本協定書に基づく履行確認
関係法規等の遵守		
業務実施体制の確立		
日常的な環境整備		
利用許可		
施設設備及び物品の 維持管理		
管理の業務の再委託		
文書の管理・保存		
緊急時の対応		

保険加入		
市との連携		
個人情報の保護		
情報の公開		
その他		

4. 経費の執行管理

(1) 帳簿類や経理規定に関する状況

--

(2) 経費の収支状況

科目	予算	決算	検証・分析
①収入			
②支出			
人件費			
修繕料			
保険料			
委託料			
光熱水費			
その他			

5. サービス等の向上に関する取組み

(1) 利用者からの意見及び苦情への対応

<p>①利用者アンケート等の実施状況</p> <p>②利用者アンケートの実施結果</p> <p>③利用者からの要望・苦情と対処・改善内容</p>
--

(2) 安全な利用を確保するための取組み

--

(3) 利用促進に関する取組み

①広報活動

②行事の実施

③接遇研修

④その他利用者数向上を目的とした具体的取組み

(4) 前年度評価結果への対応

(5) 事業計画等で設定した目標に対する取組内容 (〇〇年度重点的に実施した内容)

6. 指定管理者の選定基準に基づく評価

A : 基準を達成し、努力が評価できる

B : 基準がやや達成されておらず、努力を要する。

C : 基準が達成されておらず、取組みを見直す必要がある。

基準項目	評価		
	一次評価	二次評価	最終評価
住民の平等利用が確保されること。			
利便性・サービスの向上が図られるものであること。			
施設の効用を最大限に発揮するものであること。			
施設の管理経費の縮減あるいは効率の活用が図られるものであること。			
施設の管理を安定して行う人員、資産その他の経営の規模および能力を有している、または、確保できる見込みがあること。			
管理を通じて取得した個人情報についての保護管理体制が整備されていること。			
その他各施設所管課が定める基準を満たしていること。			

7. 所管課意見 (一次評価)

8. 内部評価委員会意見 (二次評価)

9. 指定管理者選定等評価委員会意見（最終評価）

指摘事項	
評価総括	

(別紙2)

〇〇年度 〇〇施設 事業報告書 雛形

(各施設の実状等によって、変更することが可能)

※添付書類については、写しを提出するものとする。

1. 施設の利用実績

(1) 利用時間

項目	実施状況
開館日数	
開館時間	

(2) 利用者数等

項目	前々年度実績	前年度実績	〇〇年度実績
利用者数			
利用料金			

2. 管理業務の実施状況

記載項目	記載事項及び添付書類
関係法規等の遵守に関すること	・ 従業者への研修等の実施状況を記載 ・ 関係法規等で定められた書類の提出状況を記載 【添付書類】 研修会資料、利用要領（マニュアル）、法定届出書類 等
業務実施体制の確立に関すること	・ 組織体制や従業者の配置に関する状況を報告する。 【添付書類】 組織図、就労関係書類、利用要領（マニュアル） 等 ・ 従業者への研修等の実施状況を記載 【添付書類】 研修会資料 等
日常的な環境整備に関すること	・ 日常的な環境整備の実施状況を記載 【添付書類】 利用要領（マニュアル） 等
利用許可に関すること	・ 利用料金の設定額を記載 ・ 施設利用者の状況（許可・拒否・減免件数及び理由）を記載 ・ 利用料金の徴収状況を記載 【添付書類】 利用要領（マニュアル）、帳簿、月例報告書 等

施設設備及び物品の維持管理に関すること	<ul style="list-style-type: none"> ・ 修繕の実施状況を記載 ・ 施設の警備状況を記載（委託の場合は、委託先を記載） ・ 清掃業務等の状況を記載（委託の場合は、委託先を記載） ・ 安全衛生管理の状況を記載（委託の場合は、委託先を記載） ・ 施設の維持管理に関する実施状況を記載（委託の場合は、委託先を記載） ・ 物件の管理状況を記載
	【添付書類】修繕工事契約書、各委託契約書、財産台帳及び備品台帳 等
管理の業務の再委託に関すること	<ul style="list-style-type: none"> ・ 委託業務名及び委託先を記載
	【添付書類】各委託契約書
文書の管理・保存に関すること	【添付書類】文書目録
緊急時の対応に関すること	<ul style="list-style-type: none"> ・ 緊急時の体制や連絡網など機能の確保に関する状況を記載
	【添付書類】緊急時対応要領（マニュアル）
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事故発生件数及び状況を記載
	【添付書類】事故報告書 等
保険への加入に関すること	<ul style="list-style-type: none"> ・ 保険加入状況を記載
	【添付書類】保険証書 等
市との連携に関すること	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事前協議実施状況を記載 ・ 連絡調整会議実施状況を記載 ・ 市の実地調査状況を記載
個人情報の保護に関すること	<ul style="list-style-type: none"> ・ 従業者への研修等の実施状況を記載 ・ 個人情報に関する本人からの申請状況を記載（件数及び対応）
	【添付書類】利用要領（マニュアル）、研修会資料 等
情報の公開に関すること	<ul style="list-style-type: none"> ・ 情報公開に関する申請状況を記載（件数及び対応）
	【添付書類】利用要領（マニュアル）
その他	その他各施設の実状にあった事項を記載し、必要に応じて関係書類を添付する

3. 経費の執行管理

(1) 帳簿類や経理規定に関する状況

--

(2) 経費の収支状況

科目	予算	決算
①収入		
②支出		
人件費		
修繕料		

保険料 委託料 光熱水費 その他		
---------------------------	--	--

4. サービス等の向上に関する取組み

(1) 利用者からの意見及び苦情への対応

①利用者アンケート等の実施状況 ②利用者アンケートの実施結果 ③利用者からの要望・苦情と対処・改善内容

(2) 安全な利用を確保するための取組み

--

(3) 利用促進に関する取組み

①広報活動 ②行事の実施 ③接遇研修 ④その他利用促進を目的とした具体的取組み
--

(4) 前年度評価結果への対応

--

(5) 事業計画等で設定した目標に対する取組内容（〇〇年度重点的に実施した内容）

--