

○指定管理者制度導入施設に係る業務状況評価に関する実施要領

平成22年1月6日

訓令第1号

改正 平成24年7月6日訓令第12号

平成26年9月29日訓令第6号

平成31年4月26日訓令第2号

令和2年7月29日訓令第5号

令和4年7月1日訓令第8号

(趣旨)

第1条 この訓令は、指定管理者制度の導入施設について、適正な管理運営を確保するとともに、指定管理者の業務改善及び住民サービスの一層の向上に資するため、管理運営状況についての評価を実施することに関し、必要な事項を定めるものとする。

(施設の管理運営状況の調査・監督等)

第2条 公の施設を所管する課（以下「所管課」という。）は、指定管理者が仕様書に基づいて業務を適正に執行しているかどうか、定期的に、又は必要に応じて報告を求め、実地調査を行い、施設の管理運営状況の把握に努めるものとする。

2 所管課は、前項の規定により把握した施設の管理運営状況に、改善すべき点があれば、指定管理者に対し、施設の適正な管理運営を確保し体外的な説明責任を果たすよう指導するものとする。

(指定管理者の評価の実施と公表)

第3条 所管課は、毎年度終了後に指定管理者から事業報告書の提出を受けた後、施設の管理運営状況について、次に掲げる事項に従い、速やかに評価を実施し、その結果を公表するものとする。

(1) 評価の体制 評価は、所管課の責任で実施する。

(2) 評価の実施方法等

ア 評価手法 所管課は、指定管理者から提出された事業報告書の調査の他、所管課が年間を通じて行ってきた随時現地調査、利用者へのアンケート等によって得られた利用者の意見をもとに評価を行う。

イ 評価の枠組み

(ア) 評価項目 次の項目を参考に、施設の特性及び指定管理者の業務の範囲等に応じた評価項目を設定する。

【評価項目（例）】

① 適正な管理運営の確保の状況

- ア 仕様書及び協定書の内容の遵守の状況（清掃・警備・施設管理・事業運営等）
- イ 適切な職員配置
- ウ 危機管理体制の状況
- エ 個人情報保護の状況等

② 利用者サービスの維持向上の状況

- ア 利用日、利用時間等の状況
- イ 利用者等からの苦情・要望及びその対応状況
- ウ 利用者の評価等

③ 利用者実績

(イ) 評価の基準 次のABCDの4段階により個別評価及び総合評価を行う。

- A 仕様書及び事業計画書の内容や目標を上回る成果があり、優れた管理運営が行われたもの
- B 概ね仕様書及び事業計画書の内容どおりの成果があり、適正な管理が行われたもの
- C 仕様書及び事業計画書の内容や目標を下回る項目があり、さらなる工夫・努力及び改善が必要なもの
- D 管理運営が適正に行われたとは認められず、大いに改善を要するもの

(3) 評価結果の反映等 評価結果については、指定管理者に通知し、業務の適正な履行とサービスの質の向上につなげるものとする。

(4) 評価結果等の公表

ア 施設の概要及び評価結果等の整理 所管課は、施設の概要及び指定管理者の業務に対する評価結果等を政策推進課に報告するものとする。この場合において、評価に用いる表には、別紙を参考に主に次の項目を記載するものとする。

(ア) 管理運営の状況等の整理

a 年間利用者数の状況、利用者の意見等の反映

(イ) 評価結果の整理

a 第2号イ(ア)の②を参考に設定した評価項目ごとの状況説明

b 総合評価結果(A~D)及び結果に対する説明

各施設の状況に応じて、今後の改善点や特記事項を記載する。特に、他の参考となるような業務改善の取組については、総合評価欄に明記する。

イ 評価結果の公表 政策推進課は、所管課から報告された評価結果をとりまとめ、ホームページで公表する。

ウ その他 所管課は、イによる公表のほか、より詳細な評価結果を整理し、以後の業務改善及び指定管理者の業務への反映に生かし、必要に応じてこれを公表するものとする。

(5) 評価結果等の活用 所管課は、評価により明らかとなった課題については、改善に向けて指定管理者を指導するとともに、指定管理者と対応方法を協議し、より良い施設管理及びサービスの向上に向けて必要な改善措置を実施するものとする。

附 則

この訓令は、公布の日から施行する。

附 則 (平成24年7月6日訓令第12号)

この訓令は、公布の日から施行し、平成24年4月1日から適用する。

附 則 (平成26年9月29日訓令第6号抄)

1 この訓令は、平成26年10月1日から施行する。

附 則 (平成31年4月26日訓令第2号)

この訓令は、公布の日から施行する。

附 則 (令和2年7月29日訓令第5号)

この訓令は、令和2年7月29日から施行する。

附 則 (令和4年7月1日訓令第8号)

この訓令は、令和4年7月1日から施行する。

別紙(第3条関係)

年度 公の施設の指定管理者における業務状況評価

施設名		所管課	
-----	--	-----	--

1 施設の概要

指定管理者名	
指定期間	年 月 日 ～ 年 月 日
施設所在地	七飯町

2 施設の利用状況

① 年間利用者数	人
② 利用者の意見等の反映	○利用者アンケート等の実施状況(時期・方法・回答数・調査結果等)
	○利用者からの苦情・要望とその対応
③ その他特記事項	

3 年度業務評価

項目	評価	状況説明
① 適切な管理運営の確保	A	
	B	
	C	
	D	
② 利用者サービス等の維持向上	A	
	B	
	C	
	D	

③ 利 用 実 績	A B C D	
④ 現 地 調 査	A B C D	
総 合 評 価	A B C D	

- 【評価の目安】
- A：仕様書及び事業計画書の内容や目標を上回る成果があり、優れた管理運営が行われたもの
 - B：概ね仕様書及び事業計画書の内容どおりの成果があり、適正な管理が行われたもの
 - C：仕様書及び事業計画書の内容や目標を下回る項目があり、さらなる工夫・努力及び改善が必要なもの
 - D：管理運営が適正に行われたとは認められず、大いに改善を要するもの

別紙（第3条関係）