

指定管理者業務評価委員会による業務評価（外部評価）について

主旨

指定管理者制度導入施設について、指定期間中における指定管理者による適切な管理運営を確保するため、管理運営に係る課題等を把握し、業務の改善指導・助言を行うことで、今後の改善に向けた取組に活かすとともに、第三者の客観的な視点や利用者目線からの評価を行うもの。

平成29年度から外部委員が評価に参加する、いわゆる外部評価を取り入れた指定管理者業務評価制度を実施している。

委員会 委員構成

内部委員 総務部副部長（委員長）、財務部副部長、市民協働部副部長
外部委員（敬称略） 長澤紀美子（高知県立大学教授）、山中尊滋（税理士）、吉用武史（高知大学准教授）
→ 外部委員は行政改革推進委員会委員からの選出

外部評価 対象施設

外部評価は、公募手続きにより指定管理者を指定した施設を対象として、第三者の客観的な視点や利用者目線からの評価をするもので、原則として、指定期間の中間年度に実施する。

公募による指定の場合は、指定期間を原則5年としているため、外部評価は指定期間の3年目に実施する。5年を超える期間の指定期間を設定している場合には、3年に1回の割合で外部評価を実施する。

また、指定期間が4年以内である場合には、指定期間内に最低でも1回は外部評価を実施することとする。

評価実施日等

外部評価実施日 平成30年7月18日、20日
評価対象 **平成29年度実績（業務内容）に対する評価**

評価方法

評価は指定管理者による自己評価、施設所管課による1次評価、指定管理者業務評価委員会による総合評価の3種類で、総合評価の合計点によって「S、A、B、C」の区分を決定する。

評価シートの項目は「業務の履行状況の確認」、「サービスの質の確認」、「サービス提供の継続性と安定性」であり、**仕様書、事業計画書、協定書の内容等と実績を踏まえて業務評価を行う。**

【参考資料】

評価の基準

※施設により評価項目数及び評価項目（小項目）の内容が異なる。

	① 業務の履行状況の確認	② サービスの質の確認	③ サービス提供の継続性と安定性
項目数	19～21項目	9項目	5項目
配点 ※1項目につき	3点満点	5点満点	3点満点
考え方	仕様書及び事業計画書に基づき実施されているか確認するもの	公共サービスがどの水準で提供されているか確認するもの	業務の安定的な実施，将来に向けて継続性があるか確認するもの

区分	総合評価の評価基準	評価内容
S	評価点数の合計値が配点合計点数の85%以上，かつ，全ての小項目で3点以上の評価であるもの ※①，③が満点で②が全て3点以上の場合でないとは該当しない（120点満点の場合102点以上）	・事業計画書・仕様書を上回る取組がなされ，非常に優れた実績をあげている。 ・適正に管理運営が行われており，またはそれ以上の取組がなされ，優れた実績をあげている。
A	・評価点数の合計値が配点合計点数の65%以上85%未満 ・評価点数の合計値が配点合計点数の85%以上であるが，小項目で2点以下の評価があるもの ※「S」に該当しないが，120点満点の場合78点以上	事業計画書・仕様書に沿って適正に管理運営が行われている。
B	評価点数の合計値が配点合計点数の45%以上65%未満 ※120点満点の場合54点以上78点未満	概ね事業計画書・仕様書に沿って適正に管理運営が行われているが，管理運営の一部に改善を要する。
C	評価点数の合計値が配点合計点数の45%未満 ※120点満点の場合54点未満	事業計画書・仕様書に沿った管理運営が行われていない事項があり，管理運営の大部分において改善を要する。

指定管理者業務評価委員会による業務評価（外部評価）について

平成30年度外部評価結果（概要）

※総合評価の得点は各委員の採点の平均値によるもの

※項目番号①：業務の履行状況の確認 ②：サービスの質の確認 ③：サービス提供の継続性と安定性

No.	施設名	所管課	指定管理者	評価項目数	指定管理者 自己評価	所管課 一次評価	総合評価	総評		
1	高知市立龍馬の 生まれたまち記念館	商工観光部 観光振興課	入交住環境株式会社	①21項目(63点)	63	S 123	63	S 118.0	適正な管理運営がなされていると考えます。特に、多様な自主事業を実施されていることにより、前年以上の利用者を呼び込むことができたことは評価できます。今後に向けては、「志国高知幕末維新博」の閉幕による影響が想定されますので、あらかじめ対策を検討し、利用者を減少させない取組を実施していただきたいと考えます。	
				②9項目(45点)	45		45			40.0
				③5項目(15点)	15		15			15.0
2	高知市桂浜公園 駐車場	商工観光部 観光振興課	公益財団法人 高知市都市整備公社	①19項目(57点)	57	S 99	57	S 102.7	適正な管理運営がなされていると考えます。観光地のイメージに直結する施設であることも踏まえ、アンケートの適切な実施と分析により、更なる利用者満足度の向上を目指していただきたいと考えます。また、策定した緊急時対応マニュアルに基づき、実効性のある訓練等の実施をお願いします。	
				②9項目(45点)	27		32			30.7
				③5項目(15点)	15		15			15.0
3	高知よさこい情報 交流館	商工観光部 観光振興課	公益社団法人 高知市観光協会	①19項目(57点)	56	A 108	55	A 105.9	施設の目的であるよさこい文化の発展、観光振興に積極的に携わっていただいていると評価できます。しかしながら、展示備品が故障し、対応に時間を要したことは、利用者者に迷惑を掛ける結果となったため、今後は指定管理者と所管課が連携を密に取り、早期の対応をお願いします。その他、インターネットの活用等による自主事業の実施に係る積極的な情報発信と、新たな事業実施の検討を期待します。	
				②9項目(45点)	37		43			35.7
				③5項目(15点)	15		15			15.0
4	高知市青年セン ター	教育委員会 生涯学習課	高知市青年セ ンターサークル 協議会	①20項目(60点)	60	S 119	60	S 109.6	適正な管理運営がなされていると考えます。今後は、若年層の人口減少や個人志向といった傾向も考慮しながら、青年登録団体及び利用者の増加策として、新たに利用者となり得る方へのニーズ把握と分析を行い、具体的な事業展開に期待します。	
				②9項目(45点)	44		37			34.6
				③5項目(15点)	15		15			15.0