

平成30年8月27日  
高知市行政改革推進委員会  
資料 5

# 指定管理者業務評価指針

平成29年2月

高知市

## 1 はじめに

平成 15 年に地方自治法が改正され、公の施設について民間企業等による管理運営を可能とする「指定管理者制度」が施行されました。本市においても平成 18 年 4 月から同制度を導入し、平成 28 年 4 月現在で、188 施設について 28 の指定管理者を指定し施設管理を行っています。

本市では、これらの公の施設について、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、市と指定管理者の両方で管理運営にかかる課題等を把握し、業務の改善指導や助言を行うことで今後の改善に向けた取組に活かしていくことを目的として、平成 21 年度から「指定管理者業務評価」を試行導入しているところです。また、第三者の客観的な視点や利用者目線からの評価を行うため、平成 25 年度からは外部委員による評価を一部実施しています。

これら試行実施の結果を踏まえ、平成 29 年度から外部委員が参加して行う評価を取り入れ、指定管理者業務評価制度を本格的に運用することとしました。

## 2 評価手法

指定管理者業務評価は、①指定管理者による自己評価、②施設所管課による一次評価、③指定管理者業務評価委員会による総合評価の 3 段階で実施します。

### (1) 自己評価

評価者： 指定管理者

内 容： 指定管理者が、自らの管理運営業務について評価を行い、施設所管課へ報告します。

### (2) 一次評価

評価者： 施設所管課

内 容： 施設所管課が、指定管理者から提出された自己評価の分析や指定管理者へのヒアリング、実地調査等を行い、指定管理者の管理運営業務について評価します。

### (3) 総合評価

評価者： 指定管理者業務評価委員会

内 容： 指定管理者業務評価委員会条例に基づき設置される指定管理者業務評価委員会（平成 29 年 4 月設置予定）が、指定管理者の管理運営業務の状況について施設所管課へのヒアリングを実施し、委員の合議による総合評価を行います。

公募手続により指定管理者を指定した施設のうち、「8 外部評価の対象施設及び実施時期」に記載する対象年度においては、外部委員が参加する総合評価（以下「外部評価」といいます。）を実施します。

### 3 年度スケジュール

指定管理者業務評価の年度スケジュールは、次のとおりとします。

時期		実施主体	実施内容
12月 ～3月	事前協議	行政改革推進課⇔施設所管課（※） 指定管理者⇔施設所管課	・評価シートの評価項目について協議 ・業務履行状況チェックシートの記載項目について協議
4月末	事業報告	指定管理者→施設所管課	事業報告書 提出 ※毎年度終了後 30 日以内
5月～ 6月末	自己評価	指定管理者	自己評価 実施
	一次評価	施設所管課	一次評価 実施
7月 初旬	評価シート 等の提出	施設所管課→行政改革推進課	評価シート等の提出
7月 中下旬	総合評価	指定管理者業務評価委員会	総合評価 実施
8月	結果報告	指定管理者業務評価委員会 →市長・教育長	総合評価結果 報告
	通知	指定管理者業務評価委員会 →施設所管課 (施設所管課→指定管理者)	施設所管課へ総合評価結果を通知 (施設所管課から指定管理者へ総合評価結果 を通知)
	公表	行政改革推進課	行政改革推進課ホームページで評価結果及び 評価シートを公表
9月～ 3月	改善に向けた 取組	指定管理者⇔施設所管課	総合評価結果に基づき、改善すべき項目につ いて、協議し対応 ※改善すべき項目への対応状況は、次年度の 業務評価の際に評価

※指定管理者を新たに指定した年度においては、施設所管課と行政改革推進課で事前協議を行うこととし、その他の年度においても、必要に応じて施設所管課と行政改革推進課で協議を行います。

### 4 対象施設

指定管理者業務評価は、全ての指定管理者制度導入施設を対象とします。

### 5 評価基準日

指定管理者業務評価の評価基準日は、評価実施年度の前年度の末日とします。なお、年度途中で指定を取り消された場合等にあっては、当該年度の業務最終日とします。

## 6 評価実施についての事前協議等

### (1) 施設所管課と行政改革推進課との協議

指定管理者を新たに指定した年度又は必要に応じて、評価実施に当たり、評価シート（様式例1）の評価項目及び業務履行状況チェックシート（様式例4）のチェック項目について、施設所管課と行政改革推進課で事前協議を行います。

評価シートの評価項目及び業務履行状況チェックシートのチェック項目は、仕様書、協定書、事業計画書及び収支計画書に基づき決定します。

### (2) 施設所管課と指定管理者との協議

施設所管課は、評価シート及び業務履行状況チェックシートの内容について、指定管理者と協議を行い、互いに評価項目・チェック項目等を確認します。

### (3) 評価シート等の各種様式の作成に際しての留意事項

評価シート等の各種様式については、各施設の設置目的や性質、仕様書、協定書、事業計画書及び収支計画書に基づき、様式例を参考に作成するものとします。

## 7 評価の実施

自己評価・一次評価・総合評価の具体的な手続は、次のとおりです。

### (1) 自己評価

① 指定管理者は、管理運営業務について自己評価を行い、管理運営状況の分析内容や評価結果を評価シート（様式例1）に記載します。

② 指定管理者は、指定管理業務事業収支報告書（様式例2）・指定管理者自主事業開催報告書（様式例3）を作成し、評価シートとともに施設所管課に提出します。

なお、指定管理業務事業収支報告書（様式例2）・指定管理者自主事業開催報告書（様式例3）については、同様の記載内容で事業報告を行っている場合など、当該様式の代わりとなるものがある場合には、新たに作成する必要はありません。

### (2) 一次評価

① 施設所管課は、指定管理者との定例会における協議、施設への現地調査、指定管理者から提出された事業報告書等により確認した内容を、業務履行状況チェックシート（様式例4）に記載します。

② 施設所管課は、指定管理者から提出された評価シート等と業務履行状況チェックシートをもとに、一次評価を行い、評価結果を評価シート（様式例1）に記載します。

③ 施設所管課は、指定管理者から提出された指定管理業務事業収支報告書（様式例2）及び指定管理者自主事業開催報告書（様式例3）とともに、評価シート（様式例1）及び業務履行状況チェックシート（様式例4）を行政改革推進課に提出します。

※指定管理業務事業収支報告書（様式例2）・指定管理者自主事業開催報告書（様式例3）によらず、当該様式の代わりとなるものがある場合には、それらの書類を提出します。

### (3) 総合評価

指定管理者業務評価委員会は、評価シート（様式例1）、指定管理業務事業収支報告書（様式例2）、指定管理者自主事業開催報告書（様式例3）及び業務履行状況チェックシート（様式例4）を基に総合評価を行います。

式例4)をもとに、施設所管課へのヒアリングを実施し、総合評価を行います。

総合評価結果は評価シート(様式例1)に記載し、評価結果通知書(様式例5)により施設所管課等へ通知した上で、公表します。

## 8 外部評価の対象施設及び実施時期

総合評価のうち外部評価は、公募手続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します。

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年目に実施します。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します。

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します。

例) 指定期間5年の指定管理者制度導入施設の場合

指定期間	評価対象	総合評価	指定管理者業務評価委員会の委員構成
1年目	前指定管理者による5年目の管理運営業務	通常総合評価	本市職員3人
2年目	1年目の管理運営業務	通常総合評価	本市職員3人
3年目	2年目の管理運営業務	外部評価	本市職員3人、外部委員3人
4年目	3年目の管理運営業務	通常総合評価	本市職員3人
5年目	4年目の管理運営業務	通常総合評価	本市職員3人
次期1年目	5年目の管理運営業務	通常総合評価	本市職員3人

## 9 評価項目

### (1) 評価項目(大項目)の設定

評価項目の大項目は、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の3つとします。

### (2) 評価項目(小項目)の設定

大項目ごとに、具体的な評価項目として、小項目とその確認内容を設定します。

また、施設の設置目的や事業内容がそれぞれ異なることから、施設所管課で、各施設の仕様書、基本協定書、事業計画書及び収支予算書に応じて、小項目及び確認内容の追加、削除又は変更ができるものとします。

### (3) 大項目別の小項目の配点

ひとつの小項目の配点は、「業務の履行状況の確認」は3点、「サービスの質の確認」は5点、「サービス提供の継続性と安定性」は3点とします。

大項目	小項目ごとの配点	考え方
業務の履行状況の確認	3点	仕様書及び事業計画書に基づき実施されていることが前提であるため、最大配点数を3点とする。
サービスの質の確認	5点	公共サービスがどの程度の水準で提供されているか確認するものであり、最大配点数を5点とする。

サービス提供の継続性と安定性	3点	指定管理者業務が安定的に実施され、将来に向けて継続性があるか確認するものであり、最大配点数を3点とする。
----------------	----	--

例) 大項目：業務の履行状況の確認について、小項目を20項目設定した場合には、60点の配点（3点×20項目）で採点することになります。

## 10 評価の基準

### (1) 評価項目（大項目）別の小項目の評価基準

評価項目（小項目）の評価の判断基準は、次のとおりとします。

#### ① 業務の履行状況の確認

点数	小項目の評価基準
3	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がなされ、適正であると認められる。
2	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営に達しておらず、簡易な改善や一部目標の見直しを要する。
1	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がほとんどなされておらず、早急な改善が必要である。
0	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営が全くなされておらず、抜本的な改善が必要である。

#### ② サービスの質の確認

点数	小項目の評価基準
5	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準以上の運営がなされ、非常に優れていると認められる。
4	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準以上の運営がなされ、優れていると認められる。
3	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がなされ、適正であると認められる。
2	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営に達しておらず、簡易な改善や一部目標の見直しを要する。
1	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がほとんどなされておらず、早急な改善や目標の見直しが必要である。
0	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営が全くなされておらず、抜本的な改善が必要である。

#### ③ サービス提供の継続性と安定性

点数	小項目の評価基準
3	事業計画・収支計画等に基づく経営がなされている。
2	概ね事業計画・収支計画等に基づく経営がなされているが、簡易な改善や一部業務の見直しを要する。
1	事業計画・収支計画等に基づく経営がほとんどなされておらず、早急な改善が必要であり、業務の全面的な見直しが必要である。
0	事業計画・収支計画等に基づく経営が全くなされておらず、抜本的に業務の全面的な見直しが必要である。

### (2) 総合評価の評価基準

指定管理者業務評価委員会の評価点数の合計値について、配点の合計点数に対する割合を参考に、S、A、B、C評価とします。

区分	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>
A	<ul style="list-style-type: none"> <li>評価点数の合計値が配点合計点数の65%以上85%未満</li> <li>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</li> </ul>	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	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	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。

※評価点数の合計値について配点の合計点数に対する割合の算定に当たっては、小数点以下は切り上げます。

## 11 評価結果の通知及び公表

### (1) 結果の通知

指定管理者業務評価委員会で総合評価を行った後、施設所管課へ評価結果を通知します(様式例5)。

施設所管課は指定管理者へ評価結果を通知するとともに、課題・改善点等については指定管理者と協議し、次年度の事業計画等への反映に向けた取組を行うものとします。

### (2) 結果の公表

指定管理者へ評価結果を通知後、市ホームページの行政改革推進課のページで評価結果及び評価シートを公表します。

## 12 その他

### (1) 利用者アンケートの実施

仕様書及び事業計画書において、事業の実施に当たり施設利用者のニーズの把握に努め、事業の計画及び実施に反映させることとしています。

そのため、指定管理者は、利用者ニーズを把握する手段として、年1回以上、利用者アンケートを実施することとします。実施回数、実施時期、調査方法、調査項目等は指定管理者と施設所管課で協議し、決定します。

### (2) 指定管理業務における目標値の設定

原則として、利用者数、稼働率等、指定管理業務における目標値を施設ごとに設定し、目標値に対する達成状況について評価します。

目標値の設定に当たっては、指定管理者と施設所管課で協議を行い、仕様書、協定書、事業計画書及び収支計画書を考慮し決定します。



# 【様式例1 評価シート】

平成〇年度指定管理者業務 評価シート

様式例

自己評価実施日 平成 年 月 日  
 一次評価実施日 平成 年 月 日  
 総合評価実施日 平成 年 月 日

## 1. 施設概要

施設名						施設所管課					
指定管理者名											
指定期間	平成	年	月	日	～	平成	年	月	日	公募・指名の別	
設置目的											
業務内容											
施設内容											
職員体制	常勤職員		非常勤職員		契約社員		合計				
	パート職員		アルバイト		その他						

## 2. 目標値と達成状況（指定管理者記入欄）

指標	平成〇年度（1年目）		平成〇年度（2年目）		平成〇年度（3年目）		平成〇年度（4年目）		平成〇年度（5年目）	
	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績
（例）利用料金収入（円）										
（例）利用者数（人）										
（例）稼働率（パーセント）										
（例）収入目標額（円）										
目標値に対する達成状況について										

※目標指標は、各施設ごとに設定してください。

※達成状況は、目標値に到達しなかった要因又は目標値を上回った要因等について具体的に記載してください。

## 3. 利用状況（指定管理者記入欄）

		平成〇年度（1年目）	平成〇年度（2年目）	平成〇年度（3年目）	平成〇年度（4年目）	平成〇年度（5年目）
利用者数		人	人	人	人	人
利用者数：対前年度比		%	%	%	%	%
開館日数		日	日	日	日	日
利用率	A会議室 午前	%	%	%	%	%
	A会議室 午後	%	%	%	%	%
	A会議室 夜間	%	%	%	%	%
	B会議室 午前	%	%	%	%	%
	B会議室 午後	%	%	%	%	%
	B会議室 夜間	%	%	%	%	%
利用率		%	%	%	%	%
利用状況についての評価						

※利用率の算定方法：

※利用状況についての評価は、利用者数・利用率の推移、前年度との比較内容について具体的に記載してください。



4. 収支状況（指定管理者記入欄） ※詳細については、別紙「指定管理業務事業収支報告書」参照

単位：千円

		平成○年度 (1年目)	平成○年度 (2年目)	平成○年度 (3年目)	平成○年度 (4年目)	平成○年度 (5年目)
収入	指定管理料					
	利用料金収入					
	自主事業収入					
	その他収入					
	<b>収入計</b>					
支出	人件費					
	光熱水費					
	保険料					
	委託料					
	修繕費					
	事業費					
	消費税及び地方消費税					
	その他の公課費					
	事業所税					
	その他					
<b>支出計</b>						
<b>差引収支（収入計－支出計）</b>						

5. 運営状況分析指標（指定管理者記入欄）

	平成○年度 (1年目)	平成○年度 (2年目)	平成○年度 (3年目)	平成○年度 (4年目)	平成○年度 (5年目)
①利用料金比率	%	%	%	%	%
②指定管理料比率	%	%	%	%	%
③人件費比率	%	%	%	%	%
④利用者1人当たりの管理コスト	円	円	円	円	円
⑤利用者1人当たりの高知市負担コスト	円	円	円	円	円
⑥外部委託費比率	%	%	%	%	%

※【運営状況分析指標の考え方】

指標	指標の説明
①利用料金比率	収入の総額に対して利用料金収入の占める割合を表す。
②指定管理料比率	収入の総額に対して指定管理料の占める割合を表す。
③人件費比率	支出の総額に対して人件費の占める割合を表す。
④利用者1人当たりの管理コスト	支出の総額を延べ利用者数で割った金額を表す。
⑤利用者1人当たりの高知市負担コスト	指定管理料を延べ利用者数で割った金額を表す。
⑥外部委託費比率	支出の総額に対して外部委託費の占める割合を表す。

6. 利用者の満足度調査等（指定管理者記入欄）

		平成○年度 (1年目)	平成○年度 (2年目)	平成○年度 (3年目)	平成○年度 (4年目)	平成○年度 (5年目)
調査の実施内容	①調査方法					
	②調査期間					
	③配布数					
	④回収数					
	⑤回収率					
調査結果 ※具体的に記載してください。						

7. 利用者からの苦情・意見等及びそれらへの対応（指定管理者記入欄）

日付	苦情・意見等	対応状況

8. 評価シート（自己評価・一次評価・総合評価）

(1) 業務の履行状況の確認

評価項目（小項目）	確認内容	自己評価	一次評価	総合評価
		指定管理者	施設所管課	指定管理者業務評価委員会
1 開館時間等	条例に基づき、開館時間・休館日は遵守されているか			
2 法令等遵守	地方自治法、施設に係る条例その他関係法令等は遵守されているか			
3 職員配置	適切な人員配置がされたか			
4 職員研修	管理運営のために必要な研修等が適切に行われたか			
5 使用許可業務	条例に基づき、適正な申請受付業務・使用許可業務が行われたか			
6 施設の平等利用の確保	施設利用申請等に対する平等の確保策はとられているか			
7 利用料金（使用料）	利用料金の設定、徴収・減免・還付等の手続は適切に行われているか			
8 保守点検業務・警備業務	保守点検業務・警備業務は適切に行われたか			
9 清掃・維持管理業務	清掃、維持管理業務は適切に行われたか			
10 廃棄物処理業務	廃棄物処理業務は適切に行われたか			
11 修繕業務	修繕業務は適切に行われたか			
12 事業の実施状況	条例、事業計画書等に基づき、事業を実施しているか			
13 利用状況	利用者数・稼働率等は適切な水準か			
14 利用促進の取組	利用者増加のための対策は適切に行われたか			
15 施設賠償責任保険の加入	施設賠償責任保険に加入しているか			
16 利用者の安全確保対策	事故時の対応体制（マニュアル作成、訓練等）が確立されているか			
17 緊急時対応	緊急時・防災時の対応体制（マニュアル作成、訓練等）が確立されているか			
18 個人情報保護に関すること	個人情報保護に関する対策は適切か			
19 情報公開に関すること	情報公開に関する対応は適切か			
20 備品購入・管理の状況	備品の購入手続・管理体制は適切に行われたか			
配点60点（20項目×3点）		小計		

評価基準（再掲）

点数	小項目の評価基準
3	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がなされ、適正であると認められる。
2	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営に達しておらず、簡易な改善や一部目標の見直しを要する。
1	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がほとんどなされておらず、早急な改善が必要である。
0	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営が全くなされておらず、抜本的な改善が必要である。

(2) サービスの質の確認

評価項目（小項目）	確認内容	自己評価	一次評価	総合評価
		指定管理者	施設所管課	指定管理者業務評価委員会
1 利用者ニーズの把握	利用者ニーズを把握するとともに、利用者ニーズを事業の計画及び実施に反映できているか			
2 接客態度・苦情要望等への対応	接客態度、苦情・要望等への対応等は適切か			
3 施設内の案内表示	施設内の案内表示は見やすくなっているか			
4 利用案内	施設情報・事業実施情報等は容易に入手できるようになっているか パンフレット・利用案内等は分かりやすくなっているか			
5 維持管理業務	日常清掃業務や衛生管理は適切か			
6 施設運営業務	実施された事業内容は適切に行われているか			
7 事業（自主事業を除く。）の実施状況	事業（自主事業を除く。）は効果的に行われたか 例）開催状況、利用者の満足度等			
8 自主事業の実施状況	施設目的に沿った自主事業が実施されたか			
9 目標達成度	施設目的・課題に沿った目標を設定し、目標達成に向けた取組はなされたか。			
配点45点（9項目×5点）		小計		

評価基準（再掲）

点数	小項目の評価基準
5	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準以上の運営がなされ、非常に優れていると認められる。
4	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準以上の運営がなされ、優れていると認められる。
3	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がなされ、適正であると認められる。
2	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営に達しておらず、簡易な改善や一部目標の見直しを要する。
1	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がほとんどなされておらず、早急な改善や目標の見直しが必要である。
0	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営が全くなされておらず、抜本的な改善が必要である。

(3) サービス提供の継続性と安定性

評価項目（小項目）	確認内容	自己評価	一次評価	総合評価
		指定管理者	施設所管課	指定管理者業務評価委員会
1 経費節減・効率的な運営	経費節減及び効率的な管理運営のための工夫が見られるか			
2 事業収支	事業収支は妥当か			
3 経営状況	指定管理者の経営状況は妥当か			
4 人件費比率	支出に占める人件費の割合は妥当か			
5 外部委託費比率	支出に占める外部委託費の割合は妥当か			
配点15点（5項目×3点）		小計		

評価基準（再掲）

点数	小項目の評価基準
3	事業計画・収支計画等に基づく経営がなされている。
2	概ね事業計画・収支計画等に基づく経営がなされているが、簡易な改善や一部業務の見直しを要する。
1	事業計画・収支計画等に基づく経営がほとんどなされておらず、早急な改善が必要であり、業務の全面的な見直しが必要である。
0	事業計画・収支計画等に基づく経営が全くなされておらず、抜本的に業務の全面的な見直しが必要である。

9. 自己評価・一次評価結果

(1) 評価結果

評価分類	配点	自己評価（指定管理者）	配点に対する割合	一次評価（施設所管課）	配点に対する割合
(1) 業務の履行状況の確認	60点	点	%	点	%
(2) サービスの質の確認	45点	点	%	点	%
(3) サービス提供の継続性と安定性	15点	点	%	点	%
合計	120点	点	%	点	%

(2) 自己評価（指定管理者評価）の内容

年度	評価内容

(3) 一次評価（施設所管課評価）の内容

年度	評価内容

10. 総合評価結果

(1) 評価結果

評価分類	配点	評価（指定管理者業務評価委員会） 合計	配点に対する割合	評価
(1) 業務の履行状況の確認	60 点	点	%	
(2) サービスの質の確認	45 点	点	%	
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	点	%	
合計	120 点	点	%	

評価基準（再掲）

区分	S	A	B	C
評価基準	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>評価点数の合計値が配点合計点数の65%以上85%未満</li> <li>評価点数の合計値が配点合計点数の85%以上、かつ、小項目で2点以下の評価があるもの</li> </ul>	評価点数の合計値が配点合計点数の45%以上65%未満	評価点数の合計値が配点合計点数の45%未満
評価内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>	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。	概ね事業計画書・仕様書に沿った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。	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。

(2) 総評

--

(3) 総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総 評

11. 指定管理業務における課題・改善事項及びそれらへの対応（指定管理者記入欄）

課題・改善事項	改善時期	改善に向けた対応

## 【様式例2 指定管理業務事業収支報告書】

平成〇年度 指定管理業務事業収支報告書

施設名	
施設所管課	
指定管理者	
指定管理期間	

### 様式例

※同様の記載内容で別途事業報告を行っている場合など、この様式の代わりとなるものがある場合には、新たに作成する必要はありません。

＜単位＞ 金額：円，比率：%

	項目	主な内訳	前年度実績 (A)	平成〇年度計画 (B)	平成〇年度実績 (C)	前年度からの増減 (C) - (A)	対前年度比 (C) / (A)	計画値との増減 (C) - (B)	対計画比 (C) / (B)
収入	指定管理料								
	利用料金収入								
	自主事業収入								
	その他収入								
収入合計									
支出	人件費								
	光熱水費								
	保険料								
	委託料								
	修繕費								
	事業費								
	消費税及び地方消費税								
	その他の公課費								
	事業所税								
	その他								
支出合計									
差引収支（収入合計-支出合計）									

#### 【評価内容】

※前年度実績及び計画値と比較して、増減した理由を具体的な要因を踏まえて、記載してください。

### 【様式例3 指定管理者自主事業開催報告書】

平成○年度 指定管理者自主事業開催報告書

様式例

施設名	
施設所管課	
指定管理者	
指定管理期間	

※同様の記載内容で別途事業報告を行っている場合など、この様式の代わりとなるものがある場合には、新たに作成する必要はありません。

事業名	計画内容				開催内容				評価
	実施時期	開催回数	利用者数	利用料金収入	実施時期	開催回数	利用者数	利用料金収入	

※「評価」の欄には、計画内容と開催内容を比較して、次の項目について具体的な要因を踏まえて記載してください。

- 開催回数の差
- 利用者数の差
- 利用料収入の差
- 計画した事業を開催できていない場合には、その理由

【様式例4 業務履行状況チェックシート】

平成〇年度指定管理業務 業務履行状況チェックシート

施設名	
施設所管課	
指定管理者	
指定管理期間	
実地調査 実施年月日	

様式例

<記載に当たっての留意事項>

- ※各施設ごとに協定書、仕様書、事業計画書等をもとに作成すること。
- ※採択の欄には、調査項目が何に基づいているかを記載すること。例) 基本協定書、仕様書、事業計画書等
- ※確認方法の欄は、次の①から④までの要領に記載すること。
- ① 指定管理者からの提出書類で確認した場合には「〇〇（提出書類の名称を記載）による確認」と記載すること（例えば、事業報告書で確認した場合には「事業報告書で確認」と記載する）。
- ② 指定管理者へのヒアリング等で確認した場合には「指定管理者への聞き取りによる確認」と記載すること。
- ③ 業務が行われている現場等に赴き確認した場合には「現地確認による」と記載すること。
- ④ ①から③による確認方法以外で確認した場合には、適宜確認方法を記載すること。
- ※適否の欄には、問題なければ「適」を、改善すべき事項があれば「否」を記載すること。

※業務履行状況チェックシートは施設所管課が作成すること。シートに記載に当たっては、指定管理者からの事業報告書の確認、指定管理者へのヒアリングや実地調査を行うこと。

区分	確認項目	確認する内容	根拠	確認方法	適否	確認した内容 ※具体的に記載すること。特に適否の欄に「否」を記載した場合には改善すべき事項を記載すること。
<b>(1) 業務の履行状況の確認</b>						
管理の基準	開館時間、休館日	条例上の開館時間、休館日は遵守できているか 管理運営上、開館時間及び休館日の変更が可能な場合、市長等の承認を得ているか。	基本協定書			
管理運営のための体制整備に関すること	従業員の雇用等（職員の配置等）	管理責任者を配置しているか（配置人数〇名）	仕様書			
		管理責任者の配置について、書面にて本市へ通知しているか（管理責任者変更の場合も同様）	基本協定書			
		管理運営のために必要な資格者が確保されているか	仕様書			
		管理運営に係る全従業員（臨時職員を含む。）の勤務形態等について、労働基準法、労働安全衛生法、その他労働関係法令を遵守しているか	仕様書			
		管理運営に支障のないように、人員を配置しているか	仕様書			
		従業員に対して、施設の管理運営に必要な研修を実施しているか	仕様書			
		経理業務・受付業務・帳簿作成業務・その他体制の整備に必要な業務の実施	仕様書			
施設の利用に関すること	使用許可手続等	条例及び条例施行規則に基づき、使用許可、使用の制限、許可の取消し等を行っているか	仕様書			
		使用状況を記録し、使用状況について統計をとっているか	仕様書			
		施設利用申請等に対する平等の確保はとられているか ※確認内容の欄には、指定管理者が行っている対応を具体的に記載すること。	仕様書			
利用料金に関すること	利用料金の徴収	利用料金の滞免、還付手続及び利用料金の徴収は適正に行われているか	仕様書			
	※利用料金制度を採用している施設のみ該当	次期指定管理者への利用料金の引継ぎ手続は適正に行われているか ※指定年度の前年度のみ該当	仕様書			
使用料に関すること	使用料の徴収	〇〇センター徴収事務委託契約に基づき、使用料の徴収手続は適正に行われているか	仕様書			
	※利用料金制度を採用していない施設は、当該項目を削除すること。					



施設及び設備の維持管理に 関すること	維持管理業務	各維持管理業務について、仕様書に基づく実施となっているか 法令に基づく検査、届出等がなされているか 施設・設備の不具合が生じた場合に速やかに市へ報告し、対応しているか	仕様書 仕様書 仕様書						
	リスク分担に基づく施設・設備の修繕	施設及び設備並びに備品等が破損・消耗等した場について、リスク分担表に基づき対応できているか ※リスク分担：〇〇円 ※確認内容の欄には、修繕箇所・修繕内容・修繕日・金額を記載してください。	仕様書・リスク分担表						
	施設形状等の変更	リスク分担〇〇円のほか、指定管理者と施設所管課との協議による修繕実績について ※確認内容の欄には、修繕箇所・修繕内容・修繕日・金額を記載してください。 無断で施設形状等が変更されていないか。施設の形状を変更する場合にはあらかじめ市の承認を受けているか。	仕様書・リスク分担表 基本協定書						
〇〇センター事業の運営に 関すること	条例に基づく事業	条例に規定する事業を実施できているか ①〇〇事業（格別条文：第〇条第〇項第〇号）：年〇回以上 ②△△事業（格別条文：第〇条第〇項第△号）：年△回以上	仕様書						
利用促進の取組		利用者の増加や利便性を高める取組が行われているか	事業計画書・仕様書						
		適切な広報を行うなど、施設の利用促進に関する取組は積極的に図られているか	仕様書						
施設賠償責任保険の加入に 関すること	保険の加入	施設賠償責任保険に加入しているか 【身体上の損害】 限度額を被保険者1名につき金〇〇円以上、1事故につき〇〇円以上とする 【財物上の損害】 限度額を1事故につき〇〇円以上とする	仕様書						
利用者の安全確保に関する こと	利用者の安全対策・監視体制等	マニュアルを作成しているか	仕様書						
		従業員を指導し、訓練しているか	仕様書						
		マニュアルを作成しているか	仕様書						
		従業員を指導し、訓練しているか	仕様書						
		事故が発生した場合は連絡体制、事故の原因調査体制は整っているか	仕様書						
個人情報保護に関する こと	個人情報保護に関する対策	従業員に対して、個人情報保護の重要性を周知・徹底できているか 個人情報が増えいたした場合の対策がとられているか その他個人情報取扱特記事項に記載する対応がとられているか	仕様書 仕様書 基本協定書						
		指定管理業務において、特定個人情報の取扱いについて必要な対策がとられているか （人的安全管理措置、技術的安全管理措置の有無）、（従業員への研修等）	仕様書						
情報公開に関する こと	情報公開に関する対応	管理業務を行うに当たって、保有する文書の公開に努めているか 閲覧等の請求があった場合の対応は適正か	仕様書 仕様書						

情報の管理に関すること	情報の漏えい、目的内使用 保有文書の保管、保存	情報の管理は適正に行われているか	基本協定書					
備品等の管理に関すること	備品等の管理・保管状況	指定管理業務に関して保有する文書は適切に保管・保存されているか 指定管理業務に属し付ける備品や荷造品等（市の所有とするもの）について、使用及び保管は適正に行えているか 備品等の保守点検・補充は計画的に実施されているか 指定管理者が自ら購入・搬入し、又は設置しようとする場合に、その是非や所有権等について事前に市と協議できているか	基本協定書 基本協定書 仕様書 -					
<b>(2) サービスの質の確認</b>								
利用客ニーズの把握		施設利用客のニーズを把握できているか。 例) 利用客アンケートの実施	仕様書					
利用者サービスの向上	利用者サービスの向上に関する取組	施設利用者へのサービス向上につながる取組を行っているか 例) ハンズオンプログラムの開設状況 例) 職員の接客態度・利用案内は分かりやすいものになっているか 例) 指示物及び施設内標示は適切か 苦情・要望処理は適正に行われているか 自主事業の実施に当たり、事業計画書を作成した上で、事前に本市の承認を受けているか 自主事業の実施に当たり、仕様書に基づく実施となっているか 【仕様書の監修事項（例）】 ①市民サービスの調査・反映 ②適切な実施体制及び職員配置	仕様書 -					
<b>(3) サービス提供の継続性と安定性</b>								
財務状況に関すること	財務状況	利用者サービスを低下させずに、経費削減が図られているか 利用者増加による収入増加が図られているか 収支と事業計画との整合性はとられているか 事業収支が赤字の場合、黒字化のための改善策が実施されているか	事業計画書 事業計画書 事業計画書 -					
<b>(4) その他</b>								
業務報告に関すること	報告書の提出	年経過後、4月30日までに、基本協定書に定める内容を記載した事業報告が提出されているか	仕様書					
飲食物及び物品等の販売業務に関すること	目的外使用	毎月終了後、利用状況等を翌月の10日までに提出されているか 〇〇センター内において、飲食物及び物品等の販売をする場合に、事前に市長の許可を得ているか	仕様書 仕様書					
その他管理運営業務に関し必要な業務	許可・届出業務	許認可等の取得、監督官庁への届出業務は適正に行えているか	仕様書					
職力回排除に関すること	職力回排除への取組・対応	条例、基本協定書等に基づき、職力回等の排除の取組は適切に行えているか	基本協定書					
特定業務委託契約に関する事項（公共調達条例に基づく対応）	台帳の作成等	労働報酬の額等を記載した台帳を月ごとに作成しているか 台帳を事業所その他適当な場所に備えているか 台帳の写しを本市に提出しているか	基本協定書・仕様書 基本協定書・仕様書					
	特定業務委託契約に係る事項の周知	対象労働者の範囲、労働報酬下限額、申出先、申出先をしたことによる不利益な取扱いの禁止に関する事項を提示し、又は対象労働者に交付しているか	基本協定書・仕様書					
	対象労働者からの申出への対応	対象労働者から申出を受けたときに、誠実に対応しているか	基本協定書・仕様書					
	労働報酬の支払い	公共調達条例に基づき、労働報酬の支払いが行われているか	基本協定書・仕様書					
	是正措置	是正措置を求められた場合に、速やかに是正措置を講ずるとともに、本市に報告しているか	基本協定書・仕様書					
再委託に関すること	再委託に関する承諾	業務を再委託するに当たり、書面にて本市の承諾を得ているか	基本協定書・仕様書					
目標達成状況	目標指標の達成状況は順調か	目標指標の達成状況は順調か	基本協定書 事業計画書					
改善事項への対応状況	前回モニタリングチェック実施時に改善を要する事項について、対応されているか	前回モニタリングチェック実施時に改善を要する事項について、対応されているか	-					

【様式例5 評価結果通知】

平成 年 月 日

〇〇課長 様

高知市指定管理者業務評価委員会委員長

指定管理業務評価の結果について

平成 年 月 日に実施しました指定管理者業務評価委員会において、〇〇施設の指定管理業務評価は下記のとおりですので、通知します。なお、〇〇施設指定管理者へ周知をお願いします。

記

1. 指定管理業務評価結果
2. 総 評

< 指定管理者業務評価に関連する法令等 >

**地方自治法**

○第 244 条の 2 第 7 項

指定管理者は、毎年度終了後、その管理する公の施設の管理の業務に関し事業報告書を作成し、当該公の施設を設置する普通地方公共団体に提出しなければならない。

○地方自治法第 244 条の 2 第 10 項

普通地方公共団体の長又は委員会は、指定管理者の管理する公の施設の管理の適正を期するため、指定管理者に対して、当該管理の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、又は必要な指示をすることができる。

○地方自治法第 244 条の 2 第 11 項

普通地方公共団体は、指定管理者が前項の指示に従わないときその他当該指定管理者による管理を継続することが適当でないと認めるときは、その指定を取り消し、又は期間を定めて管理の業務の全部又は一部の停止を命ずることができる。

**高知市公の施設に係る指定管理者の指定手続等に関する条例**

(事業報告書の作成及び提出)

第 7 条 指定管理者は、毎年度終了後 30 日以内に、その管理する公の施設に関する次に掲げる事項を記載した事業報告書を作成し、市長等に提出しなければならない。ただし、年度の途中において法第 244 条の 2 第 11 項の規定によりその指定を取り消されたときは、その取り消された日から起算して 30 日以内に、当該年度の当該取り消された日までの間の事業報告書を提出しなければならない。

- (1) 管理業務の実施及び利用の状況
  - (2) 使用料又は利用に係る料金の収入の実績
  - (3) 管理に係る経費の収支状況
  - (4) 前 3 号に掲げるもののほか、管理の実態を把握するために必要なものとして市長等が定める事項
- (業務報告の聴取等)

第 8 条 市長等は、公の施設の管理の適正を期するため、指定管理者に対し、その管理業務及び経理の状況について定期的に、若しくは必要に応じて臨時に報告を求め、実地に調査し、又は必要な指示をすることができる。