

「指定管理者業務評価」指針 の試行実施について

平成 21 年 8 月

高知市行政改革推進課

1. 評価の目的

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 月より順次各施設に同制度を導入し、平成 21 年 4 月現在では 42 施設の管理運営を行っています。

こうした公の施設について、指定期間中の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、業務に対する改善指導や助言を行い、より適切な施設管理に向けて取り組んでいくことを目的として、「指定管理者業務評価」を試行導入することとします。

2. 評価者等

(1) 指定管理者による自己評価

管理運営業務について自己評価を行ない、施設所管課へ報告します。

(2) 施設所管課による 1 次評価

指定管理者から提出された自己評価の分析や現地調査等の結果により、指定管理者へのヒアリングを実施したうえで、1 次評価を行ないます。

(3) 指定管理者審査委員会による総合評価

内部委員による指定管理者審査委員会は 1 次評価をもとに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ないます。

3. 評価の内容等

(1) 評価項目の分類

評価項目は大項目を①履行の確認、②サービスの品質、③サービスの安定性の3分類とし、各分類ごとに小項目と確認内容を設定します。また、所管課は施設の設置目的や事業内容がそれぞれ異なることから、小項目及び確認内容の追加・削除・変更が出来るものとします。

(2) 分類別の小項目数及び配点

分類別の小項目の配点は、次のとおりとします。

分類区分	小項目数	小項目ごとの配点	合計点数	考え方
履行の確認	20 項目	3 点	60 点	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。
サービスの品質	10 項目	4 点	40 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 4 点とする。
サービスの安定性	3 項目	3 点	9 点	指定管理者業務が安定的に実施されているか確認するものであり、最大配点数を 3 点とする。
合計	33 項目	—	109 点	

(3) ウェイト換算

各施設の特性にあわせ、分類ごとの合計点数に次表の範囲内の換算率を乗じて、総評点が50点になるよう換算率を設定することとします。

(換算例及び換算率の範囲)

分類区分	合計点数	基本換算率	総評点	ウェイト	換算率の範囲
履行の確認	60点	×0.500	30点	60%	0.25~0.50
サービスの品質	40点	×0.375	15点	30%	0.375~0.75
サービスの安定性	9点	×0.600	5点	10%	0.6~1.0
合計	109点	—	50点	100%	—

※分類区分ごとの総評点を求める際は小数点以下を切捨てとします。

4. 評価シートの作成

評価を継続的に進めていくために、評価シート(様式1参照)を作成し、各評価項目において指定管理業務が適正に実施されているか確認し評価します。確認内容は仕様書、協定書、事業計画書並びに収支計画書の他、選考基準書に基づき施設所管課が設定します。

評価シートの「2. 利用状況」、「3. 収支状況」並びに「4. 運営状況指標」は当該年度の実績数値を使用します。

また、「③サービスの安定性」については、次の指標等により算出し評価することとします。

指標	計算方法	考え方
事業収支	収入－支出	事業全体が黒字で施設運営ができていのかどうか確認する。赤字等の場合、市・指定管理者で黒字化のための方策を協議する。
人件費比率	人件費／支出	支出に占める人件費の割合。支出の中で人件費が減らされすぎているか、逆に効率が低下していないかを確認する。
外部委託費比率	外部委託費合計／支出	支出に占める外部委託費の割合。外部委託に過度に偏っていないか確認する。

5. 評価の基準

評価シートの確認内容に沿って、評価基準に基づき評価を行います。

(1) 評価基準日

当該年度の業務最終日

※業務評価を翌年への事業計画・収支計画へ反映させるため、指定管理者は12月1日時点で中間評価を行いません。運営上の課題等について、施設所管課はヒアリングを実施します。

※指定期間最終年度は、実績報告書の提出に合わせて自己評価シートを提出することとし、必要に応じてヒアリングを実施します。

(2) 分類別の小項目配点基準

① 履行の確認

点数	小項目の配点基準
3	概ね協定書・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がなされておらず、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殆どなされておらず、早急な改善が必要である。

② サービスの品質

点数	小項目の配点基準
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	概ね協定書・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ている。
2	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がなされておらず、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殆どなされておらず、早急な改善が必要であり、目標の全面的な見直しが必要である。

③ サービスの安定性

点数	小項目の配点基準
3	事業計画・収支計画等に基づく、経営がなされている。
2	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、経営が殆どなされておらず、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。

6. 総合評価

(1) 総評点数

総評点数は 50 点満点とし、分類区分ごとの合計点数に換算率を乗じたものを合計します。換算後評点数は小数点以下を切捨てとします。

$$\text{○総評点数} = (\text{①履行の確認の合計点数} \times \text{換算率}) + (\text{②サービスの品質の合計点数} \times \text{換算率}) + (\text{③サービスの安定性の合計点数} \times \text{換算率})$$

(2) 評価結果

評価結果は自己評価，1次評価，総合評価ごとに評価（S・A・B・C）を記載します。また，評価のポイント（利用者数の増加等）や課題・改善点を記載することとします。

(3) 評価指標

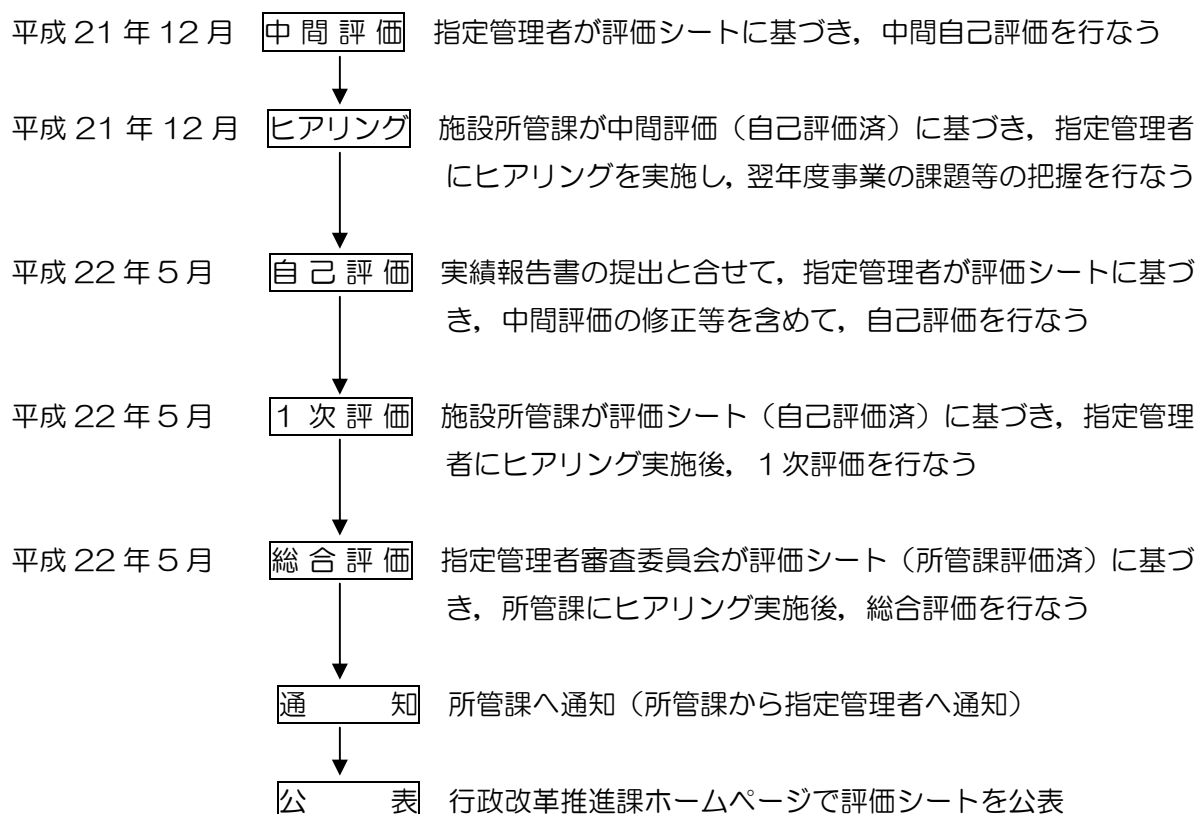
算出した総評点数を次の基準により，S，A，B，C評価とします。

総評点数	46 点以上	41 点以上	36 点以上	35 点以下
評 価	S	A	B	C
評価基準	適正に管理運営が行われており，優れた実績をあげている。	適正に管理運営が行われている。	概ね適正であるが，一部改善を期待する。	改善が必要である。

※評価ごとの点数は評価基準の目安です。例えば、「使用の許可」を条例規則・業務仕様書によらず，特定の者に便宜を図っていた場合などは，指定管理審査委員会での評価を最終判断とします。

7. 評価スケジュール

平成21年度事業



8. 評価結果の取扱い

(1) 結果の通知

指定管理者審査委員会で総合評価を行なった後、施設所管課へ評価結果を様式2により、通知します。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、業務の見直しに向けた取り組みを行ってください。

(2) 結果の公表

指定管理者へ評価結果を通知後、ホームページで評価シートを公表します。

様式1 指定管理業務 評価シート（平成 年度）

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	～	平成 年	公募・指名の別	
設置目的					
業務内容	1. 2. 3. 4. 5.				
施設内容					
職員体制	常勤： 人	非常勤： 人	その他： 人	合計： 人	

2. 利用状況

	年度（ ）	年度（ ）	年度（ ）
利用者数			
開館日数			
利用率			
事業開催数			

※ [利用率算出方法の説明]

3. 収支状況

単位：千円

	年度（ ）	年度（ ）	年度（ ）
収入	指定管理料		
	利用料金収入		
	事業収入		
	その他		
	収入計		
支出	管理運営費		
	人件費		
	その他		
	支出計		

4. 運営状況指標

	年度（ ）	年度（ ）	年度（ ）
①事業収支（収入－支出）	円	円	円
②利用料金比率	%	%	%
③人件費比率	%	%	%
④外部委託費比率	%	%	%
⑤利用者1人あたり管理費	円	円	円

5. その他特記事項

--

6. 評価結果

(1) 総合評価（審査委員会評価）

年度	総合評価	コメント（評価のポイント、課題及び改善点）

(2) 1次評価（施設所管課評価）

年度	1次評価	コメント（評価のポイント、課題及び改善点）

(3) 自己評価（指定管理者自己評価）

年度	自己評価	コメント（評価のポイント、課題及び改善点）

7. 評価シート（自己評価・1次評価）

(1) 履行の確認

中項目	確認内容	自己評価	1次評価
①事業、業務の履行状況			
使用許可等	使用許可等申請、受付は利用統計等が作成され、適正に行われているか。		
利用料金等の徴収状況	徴収、減免、還付等は帳簿等が作成され、適正に行われているか。		
苦情・要望への対応	苦情・要望処理の処理は適切か。		
職員配置	基準に基づき、適切な人員配置がされたか。		
職員研修	従業者に対し、施設の管理運営に必要な研修は実施されたか。		
事業計画書	指定管理業務が事業計画書に沿っているか。		
事業実施状況	事業の実施は仕様書等に適合しているか。		
法令の遵守	法令に基づく検査、届出等はなされているか。		
緊急時の対応	緊急時のマニュアルが整備され、従業者訓練の実施や事故発生時・緊急時の対応は適切か。		
保険加入	仕様書等に定める保険に加入しているか。		
個人情報	個人情報の取扱い、従業者への研修、漏洩した場合の対策がとられているか。		
情報公開	保有する文書が分類・整理され、閲覧等の請求があった場合にに応じているか。		
②自主事業の実施状況			
事業の実施状況	自主事業は事業計画に基づき、公平に実施されているか。		
事業実施体制	自主事業の実施体制・職員配置は適切か。		
③施設の維持管理			
施設・設備の維持管理	施設・設備の維持管理基準が守られ、不具合が生じた場合は速やかに報告・対応しているか。		
清掃業務の実施状況	清掃は確実にこなされているか。		
警備業務の実施状況	マスターキー等の管理、警備業務は適切に行なわれているか。		
廃棄物処理業務の実施状況	廃棄物処理は適切に行なわれ、運搬・処理を委託する場合は許可業者と契約しているか。		
外部委託の実施状況	過度な外部委託は行なわれていないか。		
備品管理等の実施状況	備品の管理・点検・保守は適切におこなわれているか。		
20項目×3点=60点		/	/
		60	60

評価基準（再掲）

点数	小項目の評価基準
3	概ね協定書・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がなされておらず、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殆どなされておらず、早急な改善が必要である。

(2) サービスの品質

中項目	確認内容	自己評価	1次評価
①維持管理業務			
経費節減の取り組み	設備管理・修繕等が計画的に実施されているか。		
備品等の管理	備品等の保守点検・補充は計画的に実施されているか。		
【独自項目】	[選定基準書の第3号の施設維持管理に基づく確認内容等] (例) 衛生管理や浴室等の水質管理の対応は適切であるか。		
②運営業務			
利用案内	パンフレット・施設内利用案内・行事開催案内等は判り易く、使い易いものになっているか。		
職員の接客態度	各担当者の接客態度は良好か。		
利用者満足度の把握	利用者アンケートが実施され、運営に反映されているか。		
利用促進に向けた取り組み	利用者の増加や利便性を高めるための取り組みが行なわれているか。		

各種事業の内容	各種事業（講座・イベント等）は施設の設置目的に合致した事業であり、利用者が満足できる内容であったか。		
市民サービスの向上	各種事業（講座・イベント等）は市民サービスの向上につながったか。		
【独自項目】	[選定基準書の第6号の施設の性質又は目的に応じて定める基準にもとづく確認内容等] (例) 青少年の健全育成に対する取り組みがなされたか。		
10項目×4点=40点		/	/
		40	40

評価基準（再掲）

点数	小項目の評価基準
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	概ね協定書・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ている。
2	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がなされておらず、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殆どなされておらず、早急な改善が必要であり、目標の全面的な見直しが必要である。

(3) サービスの安定性

中項目	確認内容	自己評価	1次評価
①事業収支の状況			
事業収支	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。		
人件費比率	支出に占める人件費の割合が減らされすぎているか。		
外部委託費比率	支出に占める外部委託費の割合が過度に偏っていないか。		
【独自項目】			
3項目×3点=9点		/	/
		9	9

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	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、経営が殆どなされておらず、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。

(4) 評価

評価分類	配点	換算率	総評点	ウェイト	1次評価 評点	1次評価 換算後 総評点数	評価
(1) 履行の確認	60			%			
(2) サービスの品質	40			%			
(3) サービスの安定性	9			%			
合計	109		50	%			

(評価基準再掲)

総評点数	46点以上	41点以上	36点以上	35点以下
評価	S	A	B	C
評価基準	適正に管理運営が行われており、優れた実績をあげている。	適正に管理運営が行われている。	概ね適正であるが、一部改善を期待する。	改善が必要である。

様式2

(例)

平成 年 月 日

〇〇課長 様

高知市指定管理審査委員会委員長

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審査委員会において、〇〇施設の指定管理業務評価は下記のとおりです。〇〇施設指定管理者へ結果通知をお願いします。

記

1. 指定管理業務評価 A
2. 課題及び改善点 特になし