

## 糸島市指定管理者制度の評価(モニタリング)実施に係る共通基準

### 1 評価の目的

\* 糸島市指定管理者制度運用ガイドラインより

指定管理者の評価（モニタリング）は、施設において適切かつ確実なサービスの提供がなされているかなど、管理運営状況の評価・確認をできる限り定量的かつ定性的に行い、運営上の課題等を発見し、それを施設の管理運営にフィードバックすることで、施設の設置目的の達成を図ることが目的です。

モニタリングが適切に実施されない場合、重大な事故や事件の発生、指定管理施設の管理業務の運営を継続できなくなる、という事態が発生する恐れもあります。

そのため、評価においては、コスト削減だけでなく、様々な視点から多角的に評価を行い、管理運営の質を向上させることが重要であることから、指定管理者の業務実績や提案、改善を的確に評価することにより、指定管理者の取り組み意欲を高め、自主性や創造性を発揮できるようにしていく必要があります。評価の結果は公表します。

### 2 評価の観点

指定管理者の評価は、指定管理者制度の目的等を考慮し、次の観点で、協定書や仕様書に照らして、適正に業務が行われているかを評価します。

- (1) 施設の設置目的が十分に達成できたか（有効性）
- (2) 経費の低減等の効果があったか（効率性）
- (3) 公の施設に相応しい適正な施設の管理運営が行われたか（適正性）

### 3 評価の対象

指定管理者制度を導入したすべての公の施設

### 4 評価の主体

公の施設の管理運営を所管する課

### 5 評価の実施時期

指定期間の各年度終了後、指定管理者から事業報告書が提出された後、速やかに実施する。

## 6 評価方法及び評価項目

### (1) 評価方法

施設所管課は協定書や仕様書、事業計画書どおり、適切に管理運営が実施されたかを確認します。必要に応じて施設の立入検査も行い、指定管理者の業務実施状況や施設職員の労働環境等のチェックを行います。

#### ①定期的な報告及び実地調査等

施設所管課は指定管理者に対し、委任業務又は経理の状況に関して、報告を求めます。

業務実施状況の確認を目的として、四半期毎に1回程度、定期的に施設に立ち入り、実地調査等を行います。管理運営上、頻回な立ち入りが適当ではない施設は、少なくとも年1回は実地調査等を行います。

実地調査の確認結果は、「指定管理者評価シート」の評価に反映します。

また、複数の施設を指定しており、すべての施設を定期的に訪問することが困難な場合などは、適宜、訪問する施設を選定します。

#### ②随時の実地調査等

施設所管課は、実地調査等の結果を追跡確認するため、または利用者から苦情、要望等が寄せられたときなど、必要に応じて、随時、実地調査等を行います。

#### ③利用者アンケート等の実施

利用者の声を把握するための利用者アンケート等は、指定管理者が、調査内容、実施方法、時期、期間等を施設所管課と協議して毎年度実施します。

#### ④指定管理者の自己評価シートの作成

指定管理者は、毎年度終了後、目標の達成状況や、利用者に対するサービス提供や管理運営状況の分析・検証（自己評価）を行い、管理運営に反映させるため、指定管理者の自己評価シートを作成し、市に提出します。

#### ⑤指定管理者評価シートの作成

施設所管課は、毎年度終了後、事業報告書等の内容や自己評価シート、利用者アンケート等及び実地調査等の結果を踏まえ、指定管理者による管理業務が適正に履行されたかどうか、また、安定的かつ継続的な管理が可能な状態にあるかどうか、利用者に対するサービス向上があるかなどを評価し、制度の導入効果を検証するため、「指定管理者評価シート」を作成します。

(2) 評価シートの評価項目

①業務の履行状況について

- ア 協定や仕様等に基づき、指定管理業務が実施されているか
- イ 職員の人員配置は指定管理業務の実施にあたり適正であるか
- ウ 職員の労働条件は適正に保たれているか
- エ 職員に対して必要な研修等を実施し、資質向上に努めているか
- オ 法令が遵守されているか（法定点検や検査等を含む）
- カ 開館日、開館時間は守られているか
- キ 施設、設備、備品の管理は公共施設点検マニュアル等に基づき行われているか
- ク 利用の許可・制限が条例規則、仕様書に沿って実施されているか
- ケ 普段から利用者の意見を把握し、苦情等に適切に対処しているか
- コ 指定管理業務の履行が確認できる諸帳簿が整備・保存されているか
- サ 個人情報適切に取り扱われているか
- シ 適正な会計・経理事務が行われているか（利用料の適正徴収を含む）
- ス 経費節減の取組がみられるか
- セ 市への報告及び必要書類の提出は、遅延なく適宜行われているか

②サービスの質について

- ア 利用者に対するサービス向上の取組がみられるか
- イ 施設及び敷地内は清掃が行き届き、清潔に保たれているか
- ウ 施設の設置目的に沿った利用者の増加に資する取組がみられるか
- エ 職員の接遇態度（マナー、言葉づかい、服装等）は利用者にとって適切か
- オ 利用者アンケート等の結果から利用者の満足度を把握し、運営に反映しているか
- カ 施設の認知や利用拡大のため、広報や情報発信は適宜行われているか
- キ 自主事業の実施により、施設の魅力向上を図っているか

③その他

施設の特性に応じ、他に必要な評価項目がある場合は、施設所管課で設定する。

### (3) 評価シートの評価区分

#### ①評価項目ごとの評価

評価項目ごとの評価区分は4段階評価で行います。

市が直営すると想定した場合と比べて、指定管理者の管理業務はどのようなだったか、という視点で評価します。

評価項目ごとに理由を具体的に記載するとともに、4段階評価で2又は1となった評価項目については、具体的に改善すべき事項を記載します。

評価段階	評価内容	評価シートにおける配点
4	優れている	4点
3	適正である	3点
2	改善が必要である	2点
1	抜本的な見直しが必要である	1点

#### ②総合評価

以下の算式により得点率を算出し、総合評価区分を決定する。

$$(\text{評価項目ごとの得点数の合計} \div (4 \text{点} \times \text{評価項目数})) = \text{得点率}$$

#### 【総合評価区分】

区分	得点率の範囲
優良	0.82～1
適正	0.63～0.81
改善必要	0.44～0.62
抜本的見直し必要	0.25～0.43

## 7 指定管理者への指導及び助言

指定管理者に対する評価結果は、文書により指定管理者に通知するとともに、改善に向けた指導や助言を行います。

前年度の指導及び助言内容のうち改善の指摘がある場合は、その改善状況を把握し、必要な指示を行います。

評価結果が、あらかじめ協定等に定めた基準を満たしていない場合や、重大な法令違反があった場合は、ペナルティとして、指定の取消し又は業務の停止の検討を行います。

## 8 評価結果の公表

指定管理施設の評価結果はホームページ等で公表します。

指定管理者評価シートの公表は、企画秘書課が取りまとめて行います。自己評価シートは、公表の対象外です。