

糸島市 指定管理者の評価実施に係る共通基準

1 評価の目的

- (1) 施設の適正な管理・運営を行い、施設の設置目的を達成する。
- (2) 民間事業者等が有するノウハウを生かした市民サービスの質の向上や経費の削減など、指定管理者制度を導入した効果を確認する。
- (3) 市民ニーズを反映した公の施設の管理・運営の実現を図る。

2 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を対象とする。

3 評価の主体

評価は、各公の施設の管理運営を所管する課が行う。

4 評価の実施時期

評価は、指定管理期間中の各年度終了後、指定管理者からの事業報告書提出後速やかに実施する。

5 評価方法及び項目

(1) 評価方法

各公の施設の所管課は、事業計画書、事業報告書、所管課による実地調査、指定管理者の自己評価、利用者アンケート等の結果に基づき、別紙「指定管理者評価シート」に記入する。

- ①評価を適正に行うためにも、所管課による実地調査は、最低でも四半期毎に1回（年4回）実施する。ただし、施設の特性に応じ、実地調査の回数は変更可能とする。

実地調査の視点は、「指定管理者評価シート」の評価項目とする。

- ②利用者の声を把握するための利用者アンケート等は、各公の施設の所管課と指定管理者が、調査内容、実施方法、時期、期間等を協議して実施する。
- ③指定管理者の自己評価は、別紙「自己評価シート」により実施する。

(2) 評価項目

①業務の履行状況について

- ア 協定等に基づき、指定事業が適切に実施されているか
- イ 職員の人員配置は適正であるか
- 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、備品の管理及び保守は適切に行われているか
- ク 利用の許可・制限が適正に実施されているか
- ケ 利用者からの苦情に対し、適切に対処しているか
- コ 諸帳簿は適正に整備・保存されているか
- サ 個人情報 は適切に取り扱われているか
- シ 適正な会計・経理事務が実施されているか（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 利用者増加の取組がみられるか
- ウ 職員の接客態度（マナー、言葉づかい、服装等）は適切か
- エ 自主事業の実施により、施設の魅力向上を図っているか
- オ 利用者の声を反映させるため、利用者アンケート等を実施しているか

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、各施設所管課で設定する。

(3) 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段階評価を行う。また、評価項目ごとに評価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、具体的な改善すべき事項も記載する。

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	5点
3	○ 適正である	3点
2	△ 改善が必要である	1点
1	× 抜本的な見直しが必要である	0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。

$$\text{得点率} = (\text{評価項目ごとの得点数の合計} / (5 \text{ 点} \times \text{評価項目数}))$$

【総合評価区分】

区分	得点率の範囲
優良	0.75～1
適正	0.50～0.74
改善必要	0.25～0.49
抜本的見直し必要	0～0.24

(4) 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う。

また、前年度の指導及び助言内容のうち改善の指摘については、その改善状況を把握する。

6 評価結果の公表

評価結果を記した「指定管理者評価シート」は、市ホームページ及び情報公開コーナーで公表する。