

全員協議会資料

件名：厚真町指定管理者評価制度について

令和5年8月7日

総務課総務人事グループ

厚真町指定管理者評価制度について

1 趣旨

指定管理者が町に代わって行う行政サービスに関し、条例、規則及び協定等に従い、適切で確実なサービスが実施されているかについて確認・評価するとともに、確認・評価を通じてサービスの向上や業務改善に必要な情報を得ることにより、施設の管理運営の適正化を図ることを目的として、指定管理者が行う業務や経理の状況に対する評価を実施する。

2 評価の必要性

公の施設の設置者である町は、以下の理由から、指定管理者が行う業務や経理の状況に対する評価を行う必要がある。

- (1) 町には、行政サービスの提供に関して、安全かつ適正に行う責任がある。
- (2) 町には、指定管理者が安全かつ適正なサービスの提供を行っているかについて把握し、その行為を監督する責任がある。
- (3) 町には、町民に対して税金が適切に使われているかを説明する責任がある。
- (4) 町には、町民に提供されるサービス水準を常に高く保つ必要がある。

3 評価における基本的な考え方

評価を実施することにより指定管理者や町に必要以上の時間やコストがかかることは、指定管理者制度の趣旨から適当とはいえないため、簡素で効率的な制度をもって評価を実施する。

また、評価の結果は、指定管理者が町に代わって行う行政サービスの向上等に役立てるとともに、他の公共施設におけるサービス改善の参考とする。

4 評価実施の根拠

評価は、「地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）」第 244 条の 2、「厚真町公の施設に係る指定管理者の指定の手續等に関する条例（平成 17 年厚真町条例第 8 号）」第 9 条及び、各施設の管理運営に関する基本協定書に基づき実施する。

5 評価対象施設

原則、厚真町の公の施設のうち、指定管理者による管理運営が行われている全ての施設を対象とする。

6 評価対象年度

評価は、評価を行う年度の前年度実績に基づき行う。

7 評価の実施時期

評価は、指定管理者からの前年度の事業報告書が町に提出された後に実施する。

評価の際には、指定管理者に対しヒアリングを必ず行い、必要に応じて実地調査を実施する。

8 指定管理者評価委員会の設置

評価にあたっては、評価の客観性の向上を図るとともに、サービスの向上や業務改善による施設の管理運営の適正化を図るため、指定管理者評価委員会（以下「評価委員会」という。）を設置する。

評価委員会における評価の対象施設は、原則として、指定管理を開始して2年目から評価委員会による評価を実施する。ただし、特別な事情がある場合は対象としない。

評価委員会は、施設所管課が作成した指定管理者評価表について、当該施設所管課等により必要な資料提供及び説明を受けるなどし、評価を決定する。委員会は8名で組織し識見を有する者2名を加える。

9 評価内容及び方法

(1) 指定管理者によるモニタリング

ア 日々の管理運営、記録、点検等に基づく事業報告書の作成

イ 利用者満足度調査の実施

(2) 町の施設所管課による評価

町の施設所管課は、指定管理者から提出された事業報告書及び確認・評価に必要な資料等を基に評価を実施する。

ア 評価内容

- ① 業務履行の評価
- ② 指定管理者により提供されるサービス水準の評価
- ③ 指定管理施設に係る収支の状況

イ 評価の方法

評価は指定管理者評価表を用いて実施する。

(3) 指定管理者評価委員会による評価

評価委員会は、施設所管課が作成した指定管理者評価表に基に評価を実施する。

1 0 評価の役割分担

(1) 町の役割

ア 施設所管課

- ① 指定管理者評価業務の実施
- ② 指定管理者評価業務の実施に必要な指定管理者等との連絡調整
- ③ 指定管理者評価結果に基づく改善指示及び、改善計画書の承認、改善状況の確認

イ 評価委員会

- ① 指定管理者評価業務の実施

ウ 総務課総務人事グループ

- ① 指定管理者評価結果の取りまとめ及び公表
- ② 指定管理者評価制度の改善及び適正な実施の推進

(2) 指定管理者の役割

ア 指定管理者評価制度に基づく調査への協力（評価実施に必要な資料の作成、利用者満足度調査の分析、ヒアリング等への対応等）

イ 評価における指示事項への対応

1 1 評価結果の通知

町は、評価の決定後、指定管理者に対して指定管理者評価表の写しを送付することにより、評価の結果を通知するものとする。

なお、評価委員会において評価を実施した場合には、その評価のみを通知する。

1 2 評価結果の活用及び改善指示

(1) 町は、評価結果を次の事項に活用するとともに、改善が必要な事項については指定管理者に対して改善の指示を行う。

ア 施設のサービス向上や業務改善のための資料

イ 施設の改修等に関する資料

ウ 次期指定管理者選定時の基礎資料

エ 他の公共施設におけるサービス向上や業務内容等の改善に関する基礎資料

オ その他

(2) 町による改善指示は、指定管理者評価表に改善等が必要と思われる点について明記し、改善指示通知書により行う。

ただし、改善が必要な内容が軽微な場合で、改善指示通知書による通知の必要がないと判断される場合は、指定管理者評価表に改善等が必要と思われる点について明記し、口頭により指導することができる。

1 3 改善指示に対する計画書の作成

指定管理者は、町から業務等の改善指示を受けた場合には、改善指示事項への対応策を明記した改善計画書を作成し、町の承認を得るとともに、早期の改善に取り組むものとする。

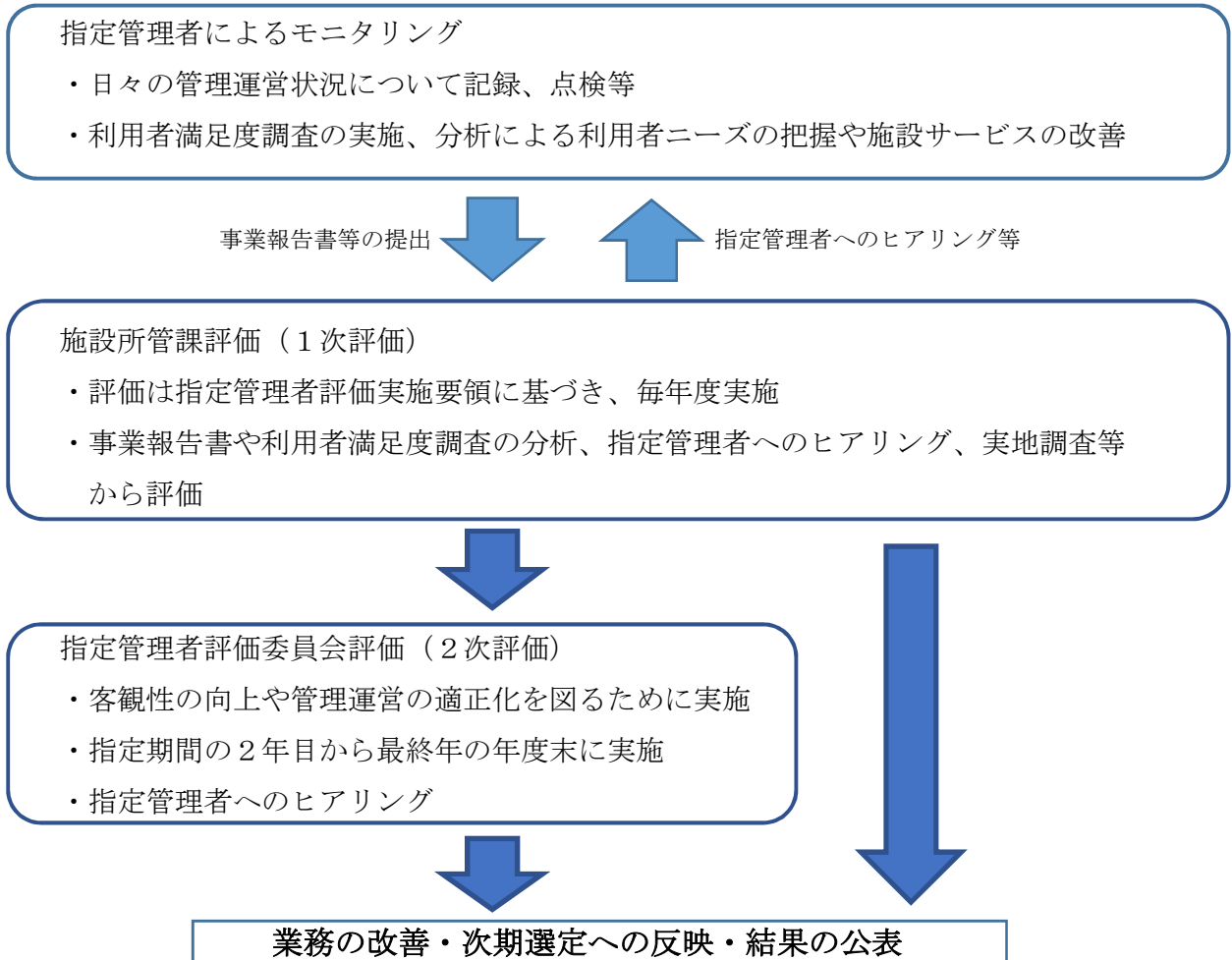
1 4 評価結果の公表

評価結果は各所管課からの報告をもとに総務課総務人事グループにおいて取りまとめ公表する。

【参考】厚真町指定管理者評価ガイドライン抜粋

1 評価の概要

【評価のフロー図】



【評価スケジュール例】

時期	業務
4月	指定管理者より、事業報告書（年次業務報告）の提出
5月～6月	指定管理者評価表の作成、提出 指定管理者へのヒアリング（必要に応じて実地調査を実施）
7月～8月	指定管理者評価委員会による評価
9月～10月	指定管理者評価結果の公表

2 指定管理者によるモニタリング

(1) 指定管理者が作成する報告書

指定管理者は、日々の管理運営状況について、指定管理者が点検・記録した結果や資料を基に、定期的に報告書を作成し町に提出します。

① 事業報告書（年次業務報告）

指定管理者は、年次業務報告である事業報告書を、毎年度終了後、「厚真町公の施設に係る指定管理者の指定手続等に関する条例」で定める報告期限（最大30日以内）までに提出しなければなりません。また、年度の途中において指定期間が満了した場合や、指定を取り消されたときは、その満了した日の翌日、または取り消された日の翌日から起算して30日以内に、当該年度の当該日までの間の事業報告書を提出する必要があります。（地方自治法第244条の2第7項、指定管理者条例第13条）

<報告する内容>

- ・管理業務の実施状況
- ・利用状況及び利用拒否等の件数・理由
- ・管理経費の収支状況
- ・その他町長等が別に定める事項

② 月次業務報告

指定管理者は、月次業務報告を、毎月終了後、施設所管課が定める期間内に提出します（基本協定書において規定した場合）。

<報告する内容>

- ・利用状況、利用料金等の収入状況
- ・その他町が必要と認める事項

(2) 利用者満足度調査

利用者満足度調査は、指定管理施設の利用者を対象として実施し、利用者ニーズの把握や施設のサービスの改善点を洗い出すことを目的に、利用者満足度調査実施要領に基づき、年1回以上指定管理者が実施します。

利用者満足度調査実施要領に定めるとおり、調査の実施時期は任意としますが、施設の設置目的、提供するサービス等に応じて、今後の施設の管理運営や次期指定管理者の選定に調査内容を反映できるよう、施設所管課と指定管理者で調整の上、適切に設定してください。調査数は一定の規模を確保し、調査結果の信頼性を高めるため、有効回答数を100件程度確保するよう指導してください。

この調査結果を、指定管理者は自ら施設の管理運営に反映させるとともに、町に報告します。

【利用者満足度調査項目例】 各施設に合ったものに追加・変更等して実施

No	アンケート項目	回答
1	利用者の属性（年代、居住地等について）	
2	利用動向（利用頻度等について）	
3	利用できる曜日について	1 非常に満足 2 おおむね満足 3 やや不満 4 不満
4	利用できる時間について	
5	職員対応の親切さについて	
6	施設の清潔さについて	
7	利用手続きの便利さについて	
8	備品設備の種類について	
9	備品設備の数について	
10	備品等の手入れの行き届き具合について	
11	この施設に対する全体の満足度	

3 町による評価

(1) 施設所管課による評価

施設所管課は、毎年度、提出された事業報告書や利用者満足度調査結果等を基に、指定管理者評価実施要領に沿って、評価を実施します。

評価にあたっては、事業報告書や利用者満足度調査等の内容を確認・検証するとともに、指定管理者に対しヒアリングを行います。必要に応じて実地調査を実施し、これらの結果をもとに、指定管理者評価表を作成してください。

評価の結果、改善等が必要な事項が確認された場合は、改善指示通知書により指定管理者に改善指示をしてください。

【指定管理者評価項目（14項目）】

項目	評価内容	評価基準
全体	目標の達成状況	施設の管理運営に対する目標の達成状況はどうか
組織	体制・人事	業務内容等に応じた体制・人員配置となっているか
業務	業務の運営	協定書や事業計画書等に基づいた業務の運営、サービスが行われているか
	施設の稼働状況	稼働率や利用者数が前年度と同様の水準で維持されているか
	施設の維持管理	定期的な清掃等により、施設が清潔に保たれているか 定期的な点検や小修繕等により、施設を安全に使用できる状態にしているか

	緊急時の対応方法	事故やトラブル、災害等の緊急時の対応マニュアルや事後の対応への備えができていますか
創意工夫	サービス向上及び経営改善に関する独自の取り組み	サービス向上や経営改善に向けた取り組みは実施されているか
広報	PR・情報提供の実施状況	様々な方法により、積極的なPRや情報提供が行われているか
相談	苦情処理の情報	苦情に対する処理は適切かつ迅速に行われているか
連携	情報共有	苦情や事故、トラブル等の際、町への相談や情報提供は適切にされているか
モニタリング	指定管理経費の経理事務の状況	指定管理経費に関する経理事務は適切に行われているか 使用料・利用料の徴収・管理は適切に行われているか
	利用者満足度調査における施設満足度	調査は適切な時期・手法により実施されており、利用者の施設満足度は高いか
	書類の作成・提出	事業計画書、月次報告、年次報告等の書類が適切に作成され、期限内に提出されているか

【指定管理者個別評価基準】

区分	評価基準	点数
A	協定書、事業計画書等の内容を上回る成果が上がっている	4
B	協定書、事業計画書等に沿った管理運営が行われている	3
C	協定書、事業計画書等に沿った管理運営が行われておらず、改善が必要である	2
D	協定書、事業計画書等の内容を大きく下回っており、抜本的な改善が必要である	1

【指定管理者総合評価基準】

区分	評価基準
S	全ての評価の平均点が4点満点中4点（全てA評価）の場合
A	全ての評価の平均点が4点満点中3.9点～3.5点の場合
B	全ての評価の平均点が4点満点中3.4点～3.0点の場合
C	全ての評価の平均点が4点満点中2.9点～1.8点の場合
D	全ての評価の平均点が4点満点中1.7点以下の場合

※平均点の算出は少数第2位を四捨五入

(2) 指定管理者評価委員会による評価

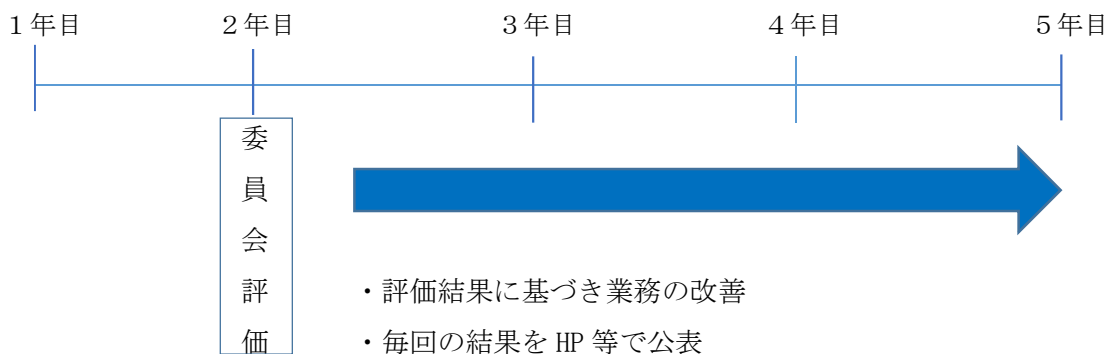
指定管理者の評価について、客観的視点から評価・検証するため、原則として施設の管理運営を開始して、2年目から指定管理者評価委員会による評価を実施します。

2年目から4年目に実施する評価は、残りの指定期間における業務の改善を行うために実施し、5年目に実施する評価は、次期指定管理者の選定に反映させるために実

施します。ただし、特別な事情がある場合は対象としません。

評価結果は、次年度の事業の改善や予算等へ反映させるとともに、次期選定の際の資料として活用します。この指定管理者評価表は、評価終了後、結果を公表します。

【委員会評価】



- ・ 2年目以降事業報告書に基づき施設所管課ヒアリング及び委員会評価実施
- ・ 4年間の事業実績を評価
- ・ 評価結果を指定管理者候補者の選定に反映

4 結果の反映・フィードバック

(1) 指定管理者によるモニタリング

指定管理者は、日々の業務の中で、利用者の推移や稼働（利用）率の状況・利用者満足度調査・利用者からの苦情等などからモニタリングを行い、反映可能なものについて、以降の管理運営に反映します。

(2) 町による指定管理者への措置等

① 業務改善の指示

町は、指定管理者の評価・検証の結果を受けて、施設の管理運営の適正化を図るために改善等が必要な場合は、指定管理者に対し管理業務または経理状況について報告を求め、実地調査し、必要な改善を指示することができます。（地方自治法第244条の2第10項、指定管理者条例第9条）

② 指定の取消しまたは期間を定めての管理業務の全部または一部の停止命令

町は、指定管理者が指示に従わないときなど、その指定を取消し、または期間を定めて管理業務の全部または一部の停止を命ずることができます。（地方自治法第244条の2第11項、指定管理者条例第11条）