

指定管理者評価マニュアル

久喜市総務部企画政策課

令和2年12月

改正履歴

第1版	平成22年	7月15日	策定
第2版	平成25年	4月3日	改定
第3版	平成26年	4月3日	改定
第4版	平成26年	8月12日	改定
第5版	平成27年	4月1日	改定
第6版	平成28年	9月1日	改定
第7版	令和元年	10月1日	改定
第8版	令和2年	12月1日	改定

1 評価の目的

平成15年に「地方自治法の一部を改正する法律（平成15年法律第81号）」が施行し、多様化する市民ニーズにより効果的・効率的に対応するため、民間事業者等の有するノウハウを活用することができる指定管理者制度が導入された。

指定管理者制度の目的は、「市民サービスの質的な向上」と「経費の低減」を図ることであり、指定管理者による施設の管理運営が、施設の設置目的を達成しているか、経費の低減が図られているかについて検証する必要がある。

また、公の施設の設置者である市は、指定管理者に対して、「指定管理者の計画～選定・管理運営・評価・改善（見直し）」のマネジメントサイクルを確立し、その徹底を図る必要がある。

指定管理者の評価は、単なるコスト削減だけではなく、市民サービスの質的向上も含めた様々な視点から評価を行い、指定管理者制度を導入している公の施設の適正な管理運営の品質を向上させることを目的とする。

2 評価の視点

指定管理者の評価は、指定管理者制度の主な目的が「市民サービスの質的な向上」と「経費の低減」であるとともに、公の施設には適切な管理運営が求められていることを考慮し評価を行う。

3 評価項目・ポイント

指定管理者の評価項目及び評価するポイントは、次のとおりとする。

① 施設の設置目的である事業運営の達成

- 事業計画に則って施設の事業運営が適切に行われたか。また、施設を最大限活用して、施設の設置目的に沿った成果が得られたか。
- 利用促進を目的としている施設の場合、施設の利用者の増加や利便性を高めるための取組みがなされ、その効果が得られたか。

② 施設の利用状況及び事業への参加状況

- 施設の目的に則って、有効に活用（利用）されていたか。
- 実施された事業への参加者数の増が図られたか。

③ 経費の低減

- 施設の管理運営に関し、経費を効率的に低減するための十分な取組みがなされ、その効果が得られたか。
- 指定管理者から再委託が行われた場合、それらが適切な水準で行われ、経費が最小限となるような工夫がなされたか。

- ④ 収入の増加
 - 収入を増加するための具体的な取組みがなされ、その効果が得られたか。
- ⑤ 収支のバランスなど
 - 収支のバランスが適切であったか。
 - 経費の効果的、効率的な執行が行われたか。
 - 収支の内容に不適切な点はなかったか。
- ⑥ 管理運営の実施状況
 - 施設の管理運営には、適切な人員配置がされたか。
 - 業務に必要な研修・教育が適切に行われたか。
 - 施設の維持管理が適切に行われたか。
 - 指定管理者の提案による新たな取組みは実施されたか。
- ⑦ 利用者の満足度
 - 利用者からの苦情に対して十分な対応がなされたか。
 - 利用者の意見を把握し、それらを反映させる取組みがなされたか。
 - その他サービスの質を維持・向上するための具体的な取組みがなされ、その効果が得られたか。
- ⑧ 個人情報保護、安全対策、危機管理体制、平等利用など
 - 施設の設置目的に応じた効果的な利用者への情報提供・広報活動が十分になされたか。
 - 施設利用者の個人情報の取扱いが適切に行われたか。
 - 日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。
 - 防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。
 - 事故発生時や非常災害時の対応が適切であったか。
 - 利用者を限定しない施設では、利用者が平等に利用できるよう配慮されたか。
 - 利用者が限定される施設では、利用者の選定が公平で適切になされたか。
 - 市の監査の結果、適正に管理運営がなされていると判断されているか。

4 評価の基準

(1) 評価項目と評価基準

評価は、文化・スポーツ施設、レジャー施設、社会福祉施設など、指定管理者に求められる施設の設置目的や役割、施設の特性を踏まえて評価を行うものとする。

(2) 総合評価基準

① 施設所管課の評価（一次評価）

施設所管課の評価に当たっては、次の基準に基づき4段階評価を行い、評価結果と、その理由を記載する。

総合評価	
A :	事業計画等で掲げた水準等を上回り、かつ前年度実績を超える成果を達成し、優れた管理運営がなされている
B :	事業計画等で定める業務が履行され、管理運営が適切になされている
C :	事業計画等で定める水準等を一部が下回り、努力が必要である
D :	管理運営が適切に行われたとは認められず、改善を要する

② 公の施設管理運営検討委員会の評価（二次評価）

公の施設管理運営検討委員会の評価に当たっては、次の基準に基づき4段階評価を行い、評価結果と、その理由を記載する。

総合評価	
A :	事業計画等で掲げた水準等を上回り、かつ前年度実績を超える成果を達成し、優れた管理運営がなされている
B :	事業計画等で定める業務が履行され、管理運営が適切になされている
C :	事業計画等で定める水準等を一部が下回り、努力が必要である
D :	管理運営が適切に行われたとは認められず、改善を要する

(3) 評価に当たっての留意点

① 施設の設置目的の達成に関する取組み

○ 天候など外的要因により集客が左右される施設については、目標利用者数だけではなく、年間の天候状況を把握し、例年の天候状況を考慮に入れた上で評価する。

② 効率性の向上に関する取組み

○ 利用料金制を導入している施設については、指定管理者の努力により計画以上に生じた利益を、指定管理者が自ら設定した施設等の修繕や事業の追加実施など、事業計画以上の内容に還元がなされているかについても評価する。

○ 施設の管理運営にあたって、必要な人材が確保されているか、必要な保守点検や修繕がなされているかを評価するとともに、指定管理者の努力により、経費の軽減が図られているかについても評価する。

○ 収入の増加については、目標収入額等の達成以外に、自主事業によ

る収入や企業等の外部から収入（協賛金など）についても評価する。

③ 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み

- 平等利用、安全対策、危機管理体制などは、最低限、達成すべき項目であり、この項目を実施していない場合は、評価はDとする。

5 評価の流れ

評価の実施手順

- 評価は毎年度、前年度分の評価を行うとともに、指定期間の最終年度には、最終年度を除く指定期間全体を通じた評価を行う。
- 施設所管課は、指定管理者が作成した評価シートをもとに一次評価を行い、その結果を久喜市公の施設管理運営検討委員会に報告し、二次評価を行う。

指定管理者（評価シートの作成）



施設所管課（一次評価）



公の施設管理運営検討委員会（二次評価）

6 評価結果の公表及び指定管理者への通知

(1) 公表時期

久喜市公の施設管理運営委員会の総合評価結果（二次評価）を市長に報告した後、公表する。

(2) 公表方法

市ホームページ等において、評価結果を公表する。

(3) 公表内容

「施設名」「指定管理者」「指定期間」「総合評価結果」「施設所管課」等

(4) 指定管理者への通知

公表と併せ、指定管理者へ評価結果を通知する。