

指定管理者導入施設管理状況評価実施要領

令和4年2月

栃木市 総合政策部 総合政策課

指定管理者導入施設管理状況評価実施要領

■ 評価目的について

指定管理者制度は、公の施設の管理に民間の能力を活用し、市民サービスの向上や経費の削減等を図ることを目的に創設された制度です。

市は、その制度の目的を達成するため、指定管理者の有する経営能力やノウハウを十分発揮することのできる環境を整えることが大切であり、施設の設置目的や施設の適正な管理等について、指定管理者の自主性を尊重しつつ、日頃から支援、指導を行うことが望ましいといえます。

そのため、指定管理者制度導入施設の管理状況进行评估し、その評価結果に基づく課題や改善点を評価後の施設管理に結びつけ、さらに質の高い市民サービスを提供することを目的に、本管理状況評価を実施するものとします。

■ 評価の考え方について

管理状況評価を的確に実施するためには、施設の有効性や効率性など、様々な観点による評価を段階的（第1次評価～第3次評価）に行う必要があります。

また、指定管理者、施設所管課による第1次及び第2次の評価方法と、栃木市（教育委員会）指定管理者選定委員会（以下「選定委員会」という。）による第3次の評価方法を分けることにより、内部評価と外部的評価の目的をより明確にし、公平性、透明性を確保するものとします。

第1次評価及び第2次評価は、各評価項目について、それぞれ共通の視点で評価するとともに、評価そのものの客観性を確保するため、できる限り、施設管理上の数値的な指標（管理状況評価指標）を設定するものとします。

第3次評価は、選定委員会委員の専門性や指定管理者制度に対する豊富な知識、経験等を発揮してもらうため、第1次、第2次評価を基本に、結果の適格性や妥当性などを検証すると同時に、委員会としての総体的な評価を実施することとします。

なお、評価は施設ごとに実施しますが、複数の施設を一括して選定した場合において、施設ごとでは指定管理者の創意工夫が働かず、評価を実施することが困難な場合には、複数の施設を一括して評価を実施することもできます。

※ 市長部局所管施設の第3次評価は、栃木市指定管理者選定委員会（庶務担当は総合政策課）が実施し、教育委員会所管施設の第3次評価は、栃木市教育委員会指定管理者選定委員会（庶務担当は教育総務課）が実施することとします。

■ 評価項目ごとの評価要素と管理状況評価指標

(1) 平等利用の確保とサービス向上の取組み

【評価要素】

- ①施設の設置目的や特性に基づいた施設運営の基本方針が明文化され、職員が適切に理解しているか。
- ②施設予約や利用方法等について、市民の誰もが利用しやすい利便性と平等性確保の配慮がなされているか。
- ③アンケート調査等により、利用者等の意見を把握し、運営に反映させる取組みを行っているか。
- ④利用者等からの苦情や意見などに対し、適切な取組みを行っているか。

【管理状況評価指標】

- ・利用者アンケート数、利用者意見反映数、利用案内掲示数、利用者満足率、業務改善数 など

(2) 施設の効用を最大限に発揮する取組み

【評価要素】

- ①施設の設置目的に基づいた事業計画通りに管理運営をしているか。
- ②広報活動等（広報紙、ケーブルTV、ホームページ、SNS等）による新規利用者の増加に向けた、効果的な取組みを行っているか。
- ③開館時間の延長及び新規事業等による新規利用者の増加に向けた、効果的な取組みを行っているか。
- ④地域住民や関係団体等との連携や協働による事業等、利用者や地域住民の満足度を高める取組みを行っているか。

【管理状況評価指標】

- ・利用者数、広報紙発行部数、新規事業数、地域との協働事業数、協働事業参加者数 など

(3) 施設経費の削減の取組み

【評価要素】

- ①指定管理料、利用料金等の収支手続について、適切で透明性の高い管理をしているか。
- ②サービスの質を確保した経費削減の取組みを行っているか。
- ③清掃、警備、保守点検など、業務の一部委託等をする場合、複数業者からの見積合わせなど、経費削減等に考慮して適切に行っているか。
- ④施設、備品等の管理について、適切に維持管理し、省エネ、省資源、環境配慮物品の購入など環境への配慮を適切に行っているか。

【管理状況評価指標】

- ・経費削減額、経費削減率、見積合わせ実施数、施設修繕数、備品等更新数 など

(4) 施設の管理を安定して行うための取組み

【評価要素】

- ①施設の適正管理に必要な職員の配置及び管理運営体制が確保されているか。
- ②職員の望ましい勤務形態及び育成指導、研修等が十分に確保されているか。
- ③職員の福利厚生は充実しているか。
- ④各種税金や社会保険料等は適切に納められているか。
- ⑤団体の財政状況等は健全であるか。

【管理状況評価指標】

- ・ 人員配置数、研修会開催数、研修会参加者数、勤務時間数（1人当たり）、
経常収支比率 など

(5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み

【評価要素】

- ①日常の安全点検及び法定点検等の安全対策を行っているか。
- ②緊急時の危機管理体制等が確立されているか。
- ③避難訓練や防災訓練を適切に行っているか。
- ④具体的な個人情報保護対策を行っているか。

【管理状況評価指標】

- ・ 安全点検実施回数、事故発生件数、安全講習会等参加者数、訓練実施回数、
訓練参加者数 など

■ 評価の方法（手順）

○ 第1次及び第2次評価

1. 次の評価項目ごとに、別紙1により評価を行うものとします。

- (1) 平等利用の確保とサービス向上の取組み
- (2) 施設の効用を最大限に発揮する取組み
- (3) 施設経費の削減の取組み
- (4) 施設の管理を安定して行うための取組み
- (5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み

2. 評価については、上記（1）～（5）の評価項目ごとに次のランク付けを行います。

I：事業計画を大幅に上回る優れた管理を行っている。

II：事業計画を上回る良好な管理を行っている。

III：事業計画どおりの管理を適正に行っている。

IV：事業計画を下回る管理を行っている。

V：事業計画を大幅に下回る管理を行っている。

※ 計画（目標）に対する達成度等を参考に判断するものとします。

【例 1】「年間利用者数」によりランク付けを行う場合

・事業計画上の目標 100人／年間

ランク	事業実績
I	目標値を10%程度以上に上回る。
II	目標値を5%程度以上に上回る。
III	ほぼ計画通り
IV	目標値を5%程度以上に下回る。
V	目標値を10%程度以上に下回る。

【例 2】「事故発生件数」によりランク付けを行う場合

・事業計画上の目標 事故ゼロ

ランク	事業実績
I	事故ゼロ目標を達成し、安全管理上の改善も行った。
II	事故ゼロ目標を達成し、マニュアル、連絡網等の自己点検を実施した。
III	事故ゼロ目標を達成した。
IV	僅かな事故が発生したが、適切に対応し大事に至らなかった。
V	事故が発生し、施設の管理運営に影響があった。

3. 各ランクの評価指数は以下のとおりとします。

I : 1. 0

II : 0. 8

III : 0. 6

IV : 0. 4

V : 0. 2

4. 指定管理者制度導入の趣旨を鑑み、各評価項目の配点を以下のとおりとします。

(1) 平等利用の確保とサービス向上の取組み … 25点

(2) 施設の効用を最大限に発揮する取組み … 20点

(3) 施設経費の削減の取組み … 15点

(4) 施設の管理を安定して行うための取組み … 20点

(5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み … 20点

計 100点

5. 評価の採点は、評価項目ごとに配分された点数（配点）に、各評価ランクの評価指数を乗じ、算出するものとします。

【計算例】

評価項目	配 点	評価ランク	評価指数	評 価 点
(1)	25点	I	1. 0	25点
(2)	20点	II	0. 8	16点
(3)	15点	III	0. 6	9点
(4)	20点	I	1. 0	20点
(5)	20点	II	0. 8	16点
合 計	100点	—	—	86点

6. 上記の評価点の合計点数により、総合評価とします。

総合評価	合計点数
A (優)	80点以上
B (良)	70点以上80点未満
C (可)	60点以上70点未満
D (要改善)	60点未満

○ 第3次評価

第3次評価については、各評価項目に対する第1次及び第2次評価結果の適確性や妥当性等について確認を行うとともに、選定委員会委員の専門性等を活用し、それぞれの施設の管理状況を踏まえた管理上の課題や改善点等について、評価を行うものとします。

第3次評価の主な流れ

- ① 第1次評価及び第2次評価の評価内容を確認する。
↓
- ② 評価対象施設における現地調査を実施する。
↓
- ③ 指定管理者及び施設所管課へのヒアリングを実施する。
↓
- ④ ①～③に基づき、各委員による評価を実施する。(別紙2参照)

選定委員会評価点については、管理状況評価における5つの評価項目ごとに、各委員が第1次及び第2次評価における評価項目ごとの配点の範囲で評価を行い、各委員の評価項目ごとの評価の合計点から平均点を算出した点数とします。

【第3次総合評価】

選定委員会評価点の合計点数により、第3次総合評価とします。

総合評価	合計点数
A (優)	80点以上
B (良)	70点以上80点未満
C (可)	60点以上70点未満
D (要改善)	60点未満

■ 評価体制と事務スケジュール

指定管理者導入施設の評価体制と事務スケジュールについては、以下のとおりとします。

【評価体制】

1. 第1次評価

指定管理者による自己評価として、第1次評価を実施します。

指定管理者は、「指定管理者による公の施設の管理状況評価（別紙1）」に「指定管理施設事業報告書（別紙3）」を添えて、施設所管課へ提出します。

2. 第2次評価

施設所管課による内部評価として、第2次評価を実施します。

施設所管課は、日頃の管理状況を踏まえ、指定管理者からの聞き取りや提出された「指定管理者による公の施設の管理状況評価（別紙1）」及び「指定管理施設事業報告書（別紙3）」等に基づき、「指定管理者による公の施設の管理状況評価（別紙1）」の第2次評価を実施し、総合政策課又は教育総務課に提出します。

3. 第3次評価

栃木市指定管理者選定委員会又は栃木市教育委員会指定管理者選定委員会による外部的评价として第3次評価を実施します。

施設所管課及び指定管理者は、第3次評価用の資料を作成の上、総合政策課又は教育総務課に提出し、第3次評価による現地調査及びヒアリングに対応していただきます。

なお、各施設は、その指定管理期間中に一度は、第3次評価を受けるものとします。

【事務スケジュールの例】

- 毎年度 3 月 事業報告書及び管理状況評価（第 1 次評価）の作成依頼
[総合政策課又は教育総務課 → 施設所管課 → 指定管理者]
- 4 月 事業報告書及び管理状況評価（第 1 次評価）の提出
[指定管理者 → 施設所管課]
- 5 月 事業報告書及び管理状況評価（第 1 次評価）の内容確認
管理状況評価（第 2 次評価）の実施
[施設所管課]
- 5 月 管理状況評価（第 2 次評価）の提出
[施設所管課 → 総合政策課又は教育総務課]
管理状況評価（第 3 次評価）実施のお知らせ
[総合政策課又は教育総務課 → 実施対象施設所管課]
- 5 月 管理状況評価（第 3 次評価）実施
[指定管理者選定委員会の開催]
・現地調査及びヒアリング等
- 10 月 管理状況評価（第 3 次評価）結果の通知
[総合政策課又は教育総務課 → 評価対象施設所管課
→ 指定管理者]
- 12 月 評価結果の公表（市ホームページ等）

■ 評価結果の公表と活用について

上記の評価結果については、市のホームページ等で市民の皆様をはじめ多くの方々に広く公表するものとします。

また、施設所管課及び指定管理者においては、毎年度の評価結果を次年度以降の改善に繋げるため、P（プラン・計画）、D（ドゥ・実行）、C（チェック・検証）、A（アクション・改善）によるマネジメントサイクルを実施することが重要です。

そのため、施設所管課は、日頃から指定管理者との連絡調整を密にし、常に適正な施設の管理のための指導、支援を行う必要があります。

■ 優良管理者更新制度への活用について

優良管理者更新制度とは、指定期間における管理状況が良好であり、かつ、同一指定管理者に継続して施設を管理運営させることが施設の安定した管理運営・市民サービスの向上に繋がると栃木市指定管理者選定委員会が認めた場合に、現指定管理者が、指定期間満了後、引き続いて次の指定管理者として業務を行うことができる制度です。

制度の適用に当たっては、指定管理者が適切に管理を行っているか確認をするため、本管理状況評価における評価結果を活用するものとします。

■ 事業報告書の提出について

栃木市公の施設の指定管理者の指定手続等に関する条例、同規則及び基本協定書の規定に基づき、指定管理者は、年度終了後 30 日以内に事業報告書を市長又は教育委員会に提出することとなっています。

また、事業報告書は、様式を別に定める（別紙 3）ものとし、毎年度事業実施前に指定管理者から提出された事業計画書に基づいて、各施設の管理運営実績を記入してください。

＝栃木市公の施設の指定管理者の指定手続等に関する条例抜粋＝

（事業報告書の作成及び提出）

第 8 条 指定管理者は、年度終了後 30 日以内に、規則で定める事項を記載した事業報告書を作成し、市長に提出しなければならない。ただし、年度の途中において第 10 条第 1 項の規定により指定を取り消されたときは、取り消された日から起算して 30 日以内に、取り消された日までの事業報告書を提出しなければならない。

＝栃木市公の施設の指定管理者の指定手続等に関する条例施行規則抜粋＝

（事業報告書の記載事項）

第 7 条 条例第 8 条の規則で定める事項は、次に掲げるものとする。

- (1) 業務の実施状況
- (2) 利用状況
- (3) 利用料金の収入状況
- (4) 経費の収支状況
- (5) 前各号に掲げるもののほか、市長が必要と認める事項

＝標準基本協定書抜粋＝

（事業報告書）

第 22 条 受任者は、毎年度終了後 30 日以内に次の各号に示す事項を記載した事業報告書を提出しなければならない。

- (1) 本業務の実施状況に関する事項
- (2) 管理施設の利用状況に関する事項
- (3) 料金収入の実績及び管理経費等の収支状況等
- (4) 自主事業の実施状況に関する事項
- (5) その他委任者が指示する事項

2 受任者は、毎月終了後、本業務に関し、委任者が指定する期日までに次の各号に示す事項を記載した事業報告書を提出しなければならない。

- (1) 管理施設の利用状況に関する事項
- (2) その他委任者が指示する事項

- 3 受任者は、委任者が第42条、第43条又は第44条の規定に基づいて、年度途中において受任者に対する指定管理者の指定を取り消した場合に、指定が取り消された日から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しなければならない。
- 4 委任者は、必要があると認めるときは、事業報告書の内容又はそれに関連する事項について、受任者に対して報告又は口頭による説明を求めることができるものとする。