

指定管理者評価マニュアル

1 評価の目的

指定管理者制度は、住民の福祉を増進する目的をもってその利用に供するための施設である公の施設について、民間事業者等が有するノウハウを活用することにより、多様化する住民ニーズにより効果的・効率的に対応することで、施設の設置の目的を効果的に達成するため、平成15年9月に設けられた。

指定管理者制度の目的は、施設における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。

指定管理者の評価は、単なるコスト削減だけでなく、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、次の3つ視点から評価を行う。

- (1) 施設サービスの実施体制
- (2) 市民サービスの内容や水準
- (3) 施設の収入支出の状況

3 評価項目と評価

3つの評価の視点に基づく指定管理者評価項目及び評価は、次のとおりとする。

(1) 施設サービスの実施体制

- ① 事業計画等に従った人員配置をしているか
- ② 利用者からの料金徴収や現金管理等が適切に実施されているか
- ③ 業務日誌の作成、点検、修繕等の履歴を適切に整備・保管しているか
- ④ 危機管理に関するマニュアルが整備され、定期的な訓練を行っているか

また、避難経路は適切に確保されているか

- ⑤ 個人情報の管理は適切か
- ⑥ 業務報告書等情報を適切に管理・報告しているか

(2) 市民サービスの内容や水準

- ① 利用者への対応は適切か

- ② 利用案内等が適宜更新され、わかりやすくなっているか
 - ③ 省エネルギーなど環境への配慮はなされているか
 - ④ 苦情等の対応は適切にされているか
 - ⑤ 施設の維持管理は、適切に行われているか
 - ⑥ 施設の周りや駐車場は適切に保たれているか
- (3) 施設の収入支出の状況
- ① 施設の経理事務は適切に行われているか

4 評価基準

評価にあつたては、各項目について次の評価区分に基づき4段階評価を行い、評価結果とその理由を記載する。

- S (優良) = 協定書、仕様書等の基準を遵守し、その水準よりも優れた内容である
- A (良好) = 協定書、仕様書等の基準を遵守し、その水準に概ね沿った内容である
- B (課題含) = 協定書、仕様書等の基準を遵守しているが、その内容の一部に課題がある
- C (要改善) = 協定書、仕様書等の基準を遵守しているが、改善の必要な内容である

5 評価の流れ

評価は毎年度、当該年度2月分までの評価を行い、その内容について、清須市社会体育施設運営委員会の承認を得て、市長及び教育委員会に報告する。

6 評価結果の公表及び指定管理者への通知

(1) 公表時期

評価結果は、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。

(4) 公表内容

公表する内容は、施設名、指定管理者、指定期間、評価結果、施設所管課等とする。

(5) 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。